Señores
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC
Correo Institucional: contactenos@sic.gov.co
Su Despacho

ASUNTO:

Recurso de Queja contra COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC, (MOVISTAR COLOMBIA), por su comunicación impresa en papel mediante Código Único Numérico - CUN 4433211019214079 de lugar y fecha: Bogotá, 09Nov2021 recibida por FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ el sábado 13Nov2021 según Guía de SERVIENTREGA número 2128056305 de fecha 11Nov2021 15:07 procedente de TRV 60 AV SUBA 114A55 PIRÁMIDE DE MOVISTAR BOGOTÁ, CUNDINAMARCA, COLOMBIA

REFERENCIA:

Derecho de Petición impreso en papel del 14Sep2021 presentado ante MOVISTAR COLOMBIA en módulo de Atención al Cliente ubicado en el centro de Experiencia de la avenida cero (0) número 10-61 en Cúcuta-Colombia, con requerimientos para las líneas telefónicas fijas cableadas 6075840219, 6075813647 y 6075787994 según respuesta CUN 4433211016730282 del 21Sep2021.

PARTES INTERVINIENTES:

1. Autoridad única de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios de telefonía fija: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, en adelante SIC.
2. Empresa Privada Prestadora del Servicio Público de Telefonía Fija Conmutada: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC, en adelante MOVISTAR COLOMBIA
3. Recurrente quejoso: FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, identificado con la cédula de ciudadanía número 19137236, titular de los abonados 6075813647 y 6075787994
4. Víctima del despojo del abonado 6075840219 y titular de esta línea desde el 09Sep1995, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, identificada con la cédula de ciudadanía número 37235689.

El suscrito FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, ya identificado, actuando en nombre propio como titular de los abonados 6075813647 y 6075787994, y en representación de la titular del abonado 6075840219, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, por los requerimientos pedidos de manera reiterada ante MOVISTAR COLOMBIA, recientemente mediante el uso del Derecho de Petición por escrito, impreso en papel, y presentado personalmente por el suscrito quejoso FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, en mi propio nombre y en el de mi representada, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, ante el módulo de Atención al Cliente del Centro de Experiencia de MOVISTAR COLOMBIA, ubicado en la avenida cero (0) número 10-61 de la ciudad de San José de Cúcuta, el día 14Sep2021; toda vez que se advierte que aún continúa la violación, vulneración o perjuicios en contra de nuestros Derechos Humanos Fundamentales y Constitucionales, como el Debido Proceso Administrativo, Derecho de Igualdad y otros como se estiman en el contexto del Derecho de Petición que se inserta en el acápite I – HECHOS, del inciso PRIMERO; sea la oportunidad para presentar por vía electrónica como el medio más expedito, por su inmediatez, dentro del término oportuno procesal, cuyo lapso de cinco (5) días hábiles, se inició este martes, 16Nov2021 -habida cuenta que el lunes 15Nov2021 fue festivo y el recibo de la comunicación con la que MOVISTAR COLOMBIA decide fue el día no hábil, sábado 13Nov2021- y concluye el día ad quem, lunes 22Nov2021, nuestro Recurso de Queja ante la SIC; con el único objetivo que se aclare, modifique, adicione, revoque o desestime la decisión que no está acorde con nuestras pretensiones y en primer lugar -se dicte medida cautelar con celeridad y prontitud ante la guerra psicológica de que es objeto el quejoso a través de su celular 3123598024 por cadena de mensajes multimedia que de noche y día genera MOVISTAR COLOMBIA, ante el no pago de la deuda pendiente para los abonados 6075813647 y 6075787994-, según el Consecutivo Único Numérico (CUN) 4433211019214079 producido por MOVISTAR COLOMBIA, como un Acto Administrativo

pobre, írrito, ineficaz y sin valor jurídico suficiente, pues no cumple las exigencias propias de un Acto Administrativo Perfectamente Válido, es decir, tiene vicio de forma.

Por consiguiente, sustentamos nuestro Recurso de Queja ante la SIC, para que en segundo lugar se notifique a MOVISTAR COLOMBIA, sobre la obligación indeclinable, inquebrantable, real y sostenida, de hacer entrega de las facturas impresas en papel para los abonados de numeración actualizada: 6075840219, 6075813647 y 6075787994 -en las direcciones geográficas que MOVISTAR COLOMBIA siempre las tiene a su disposición- de manera constante, consecutiva, sin interrupciones y con antelación a la fecha de pronto pago, y sin más diatribas que supuestamente prueban, demuestran y alegan que las facturas se están enviando en medio físico (entendiéndose que deben ser impresas en papel con el código de barras auténtico y legible que pueda ser admitido por los instrumentos ópticos de los puntos de pago), y con insistencia y de manera reiterada hemos objetado tales afirmaciones de MOVISTAR COLOMBIA, expresando contundentemente que las facturas de las líneas telefónicas fijas cableadas de los abonados 6075840219, 6075813647 y 6075787994 no han sido recibidas en las direcciones donde están instalados, es decir no han sido entregadas como MOVISTAR COLOMBIA, reiteradamente afirma y reconfirma en sus comunicaciones al suscrito recurrente.

Sólo llegan de MOVISTAR COLOMBIA a su petente, -las facturas impresas en papel- pedidas mediante Derechos de Petición.

Además, MOVISTAR COLOMBIA, alega y se afinca de manera contundente, con respecto a la línea 6075840219, manifestando que fue CARTERA DE MOVISTAR COLOMBIA, la que pidió desconectar, inhabilitar, cancelar por no pago, pero dónde están las pruebas que demuestran que MOVISTAR COLOMBIA invitó a MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, a conciliar, a refinanciar la deuda o a llegar a un acuerdo de pago, como lo está haciendo con la guerra psicológica de cobro, mediante mensajes multimedia al 3123598024 por no pago de las facturas de venta por los abonados 6075813647 y 6075787994.

Mi defendida acudió personalmente en más de una ocasión al Centro de Experiencia de MOVISTAR COLOMBIA en la avenida cero (0) # 10-61 de esta capital, y le prometieron que las facturas le llegarían a la avenida 12 # 9-83 de Torcoroma en Cúcuta; pero es a raíz de este Derecho de Petición mediante intervención de abogado, que si le llegó a Chapinero y no a su dirección de residencia. Es decir, dos (2) años después de generada la factura número 0002261321487 de fecha de expedición 17Jul2019.

En resumidas cuentas, MOVISTAR COLOMBIA, nunca le suministró a MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, el monto de la deuda insoluta que según la factura que entrega dos (2) años después de generada, es en respuesta al Derecho de Petición que continúa con este trámite, la que se inserta en el acápite de PRUEBAS, y además, MOVISTAR COLOMBIA, nunca le notificó personalmente, en su oportunidad, la suspensión del servicio, lo que amerita una rectificación por violación flagrante al Debido Proceso para el caso concreto de desconexión, inhabilitación, cancelación y desinstalación del abonado 6075840219. Y cómo hacer ahora con la factura que MOVISTAR COLOMBIA me entrega, para hacer el pago de deuda pendiente por VEINTICUATRO MIL CIENTO VEINTINUEVE PESOS CON 00 CENTAVOS MONEDA DE CURSO LEGAL ACTUAL EN COLOMBIA ($24.129,00).

Para mi y para MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, sólo son promesas incumplidas de MOVISTAR COLOMBIA, qué las facturas impresas llegarían, pero en aquella oportunidad MOVISTAR COLOMBIA no guardaba en el historial los varios requerimientos para el abonado 5840219 hoy 6075840219. Entonces, ¿cómo probamos tales pedidos personalizados ante Atención al Cliente de MOVISTAR COLOMBIA de la avenida 0 # 10-61 Cúcuta, que realizó mi representada?

Sí claro, de esta manera, MOVISTAR COLOMBIA al no almacenar los requerimientos en el historial de la cuenta y abonado 6075840219 despojado de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, de manera dolosa la perjudica, pero así MOVISTAR COLOMBIA queda bien ante la SIC; por tanto, no hay mérito para iniciar una acción o investigación en contra de la proveedora particular del servicio público de telefonía fija conmutada. En este caso, cómo probarían los quejosos, si cada

vez que se hace un requerimiento ante un módulo de Atención al Cliente de MOVISTAR COLOMBIA en la avenida cero (0) número 10-61 de Cúcuta, no expiden ningún comprobante impreso del requerimiento, y así no importa que no lo archiven, pero se tiene la prueba para demandar lo que ciertamente corresponda, en justicia y en derecho.

Y si el cliente de MOVISTAR COLOMBIA presenta un derecho de Petición impreso en papel, debe someterse a esperar en filas y cuando es enviado al módulo, hay que esperar que el representante de MOVISTAR COLOMBIA lea todo el texto, y en nuestro caso concreto, ante la negativa de recibirlo hubo necesidad de advertirle, que si no lo radicaba, se presentaría una Acción de Tutela en contra de MOVISTAR COLOMBIA. De esta manera, después de una larga espera fue radicado.

Prueba de la omisión por parte de MOVISTAR COLOMBIA, con la que violó el derecho constitucional de igualdad a la titular del entonces abonado 5840219, hoy 6075840219, es el contexto de los mensajes multimedia que han ingresado al celular 3123598024 de propiedad de FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, que se insertan como nuevas pruebas sobrevenidas, en el acápite III – PRUEBAS del presente Recurso de Queja ante la SIC, las que en aplicación del Derecho de Igualdad Constitucional y mediante analogía, debieron ser parte del procedimiento de desconexión, inhabilitación y cancelación del abonado de número actualizado, 6075840219, llevado a cabo por MOVISTAR COLOMBIA, y de igual manera, dicha actuación administrativa y operativa es lesiva y violatoria de los derechos al debido proceso, derecho de defensa, derecho de contradicción y doble instancia de la despojada de la susodicha línea de la que es titular, mi representada, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ.

A lo anterior, debe agregarse que MOVISTAR COLOMBIA, toma como fundamento para dar por terminada la relación contractual y la cancelación de la línea lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes o Contrato para la Prestación de Servicios Telefónicos Fijos, que la quejosa inicialmente contrató con TELECOM, pero mi representada nunca lo ha tenido en sus manos y menos el suscrito recurrente y quejoso.

Otro aspecto motivador de la procedencia del presente de Recurso de Queja, es la entrega de la factura del abonado 6075840219, al suscrito quejoso, FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, pero dos (2) años después de generada por MOVISTAR COLOMBIA, como resultado del libelo petitorio Constitucional.

Qué hacer, si la cuenta de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, titular de la línea 6075840219, no existe, porque MOVISTAR COLOMBIA en ejercicio arbitrario de sus propias razones, violando el debido proceso administrativo y supuestamente amparado en el Contrato de Condiciones Uniformes no se encontró para ser enviado al petente; a ello, se tiene que sólo está empresa privada prestadora del servicio público de telefonía fija cableada se fundamenta exclusivamente, de manera simple y escueta en la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones de la República de Colombia (CRC) número 5111 del 24 de febrero de 2017; es decir que MOVISTAR COLOMBIA no aplica el Principio de inescindibilidad de la norma, ni tampoco aplica la Integración Sistemática de las Normas Jurídicas.

¿En dónde queda lo establecido en la Constitución de nuestra Patria y el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, entre otras normativas del marco legal pertinente para este caso concreto que hoy es objeto de Recurso de Queja ante la inverosimilitud que sí aplica MOVISTAR COLOMBIA en sus decisiones?

Cabe destacar que los aquí reclamantes ante MOVISTAR COLOMBIA y en este momento en ejercicio del Derecho de Queja ante la SIC, al considerar que nuestras pretensiones no han sido resueltas de fondo y por tanto la comunicación que se controvierte es objeto de los recursos administrativos de Ley, que agotan la vía administrativa, acudimos nuevamente a la SIC, esperando que está vez si prospere nuestro Recurso de Instancia ante la autoridad competente que realiza la inspección, el control y la vigilancia del quehacer de MOVISTAR COLOMBIA.

No dudamos que el restablecimiento del servicio telefónico para el abonado, antes 5840219 y ahora 6075840219 sea una realidad, pues se dan los supuestos de hecho y derecho, que obligan a MOVISTAR COLOMBIA a producir Actos Administrativos Perfectamente Válidos y no viciados de

nulidad, con pruebas presuntamente forjadas que conllevan a error jurídico, siendo que el despojar a MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ de su línea telefónica 6075840219 de manera equivocada obliga al restablecimiento del servicio y por ende la reinstalación y reasignación de su abonado que fue despojado sin justa causa bajo la total responsabilidad de MOVISTAR COLOMBIA, como alegamos, probamos y demostramos en el contexto de este Recurso de Queja, y así lo debe entender la SIC, sentenciando lo que corresponda.

Eso sí, que ahora MOVISTAR COLOMBIA no salga mostrando pruebas forjadas y diciendo que esto o aquello, porque no vamos a tolerar tanta irresponsabilidad y menosprecio. Qué no nos asusten con mensajes multimedia como el siguiente: “MOVISTAR te ofrece SOLO POR HOY DCTO ESPECIAL sobre tu servicio fijo para acceder al DCTO comunicate(sic) CAC ABOGADOS 3162732561 Aplica T&C”. En un mensaje multimedia grabado o llamada recibida en mi celular 3123598024 dice que es de parte de CAC ABOGADOS.

Valga decir, que nuestras pretensiones en circunstancias de lugar, tiempo y modo, ahora serán resueltas satisfactoriamente, gracias a la intervención valiosa de la SIC.

Por todo el razonamiento y argumentos expuestos, formulamos nuestro Recurso de Queja ante la SIC, de acuerdo con el contenido de los acápites siguientes:

I – HECHOS

PRIMERO: A continuación, presentamos imágenes del texto completo del Derecho de Petición, que dio inicio a toda esta tramitología, con miras al restablecimiento de las situaciones y operaciones administrativas, legales y constitucionales infringidas por cuenta de MOVISTAR, dado su poder dominante como Empresa Privada Prestadora del Servicio Público de Telefonía Fija Conmutada:

Respuesta recibida en físico el 05 Oct 2021 10:25 am.
CUN: 4433211016730282.
de fecha 21 sep 2021.

Señores
CENTRO DE EXPERIENCIAS DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
Quien haga sus veces, actúe en su nombre, lo defienda o represente
CASILLA ATENCIÓN AL CLIENTE MOVISTAR COLOMBIA
CENTRO DE EXPERIENCIAS DE MOVISTAR COLOMBIA
AVENIDA CERO (0) # 10-61 CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, COLOMBIA

Referencia: II Etapa de Requerimientos ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC.

Asunto: Derecho de Petición por Escrito presentado personalmente por FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, identificado con la cédula de ciudadanía 19137236, como titular activo de las líneas telefónicas 5787994 y 5813647 ubicadas en las direcciones geográficas: Calle 2 número K 202-4, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia y Avenida 12B número 4N-82, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, respectivamente; en su calidad de abogado titulado en ejercicio, en su propio nombre, y en representación de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, identificada con la cédula de ciudadanía número 37235689, titular del abonado telefónico cableado 5840219 ubicado en Avenida 12 número 9-83, Torcoroma, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia; ante Centro de Experiencias de MOVISTAR COLOMBIA en avenida cero (0) # 10-61 Cúcuta, hoy día de mi pico y cédula, martes 14 de septiembre de dos mil veintiuno (2021); solicitando las respectivas facturas en físico de las líneas 5787994, 5813647 y 5840219 instaladas en la jurisdicción del municipio San José de Cúcuta, con el único objetivo de realizar el pago de las deudas insolutas por los valores entendidos, y a su vez, reiterando sean entregadas dichas facturas en las direcciones donde están los terminales de las susodichas líneas, cuyas direcciones están en manos de MOVISTAR COLOMBIA; agradeciendo que dicha entrega, a partir de la fecha, sea en tiempo oportuno, mes a mes, de manera no interrumpida, so pena de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ante eventual violación del debido proceso constitucional, a cargo de MOVISTAR COLOMBIA.

movistar
2021000005514
Fecha de Recepción: 14-9-21 CUN: 4433211016730
Nombre Asesor: Yanito Centro de Experiencias: Av cero 282
Su petición o queja/reclamo será contestada a más tardar el día (5-10-2021) a través del mismo medio de atención por el que la presentó o por el medio de su elección. Si su petición o queja/reclamo no es atendida en la fecha indicada, se entenderá que ha sido resuelta a su favor. (Esto se llama Silencio Administrativo Positivo)

El suscrito FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano, de la tercera edad, hábil en derecho, de manera consciente, libre, voluntaria y espontánea, en ejercicio de mis propias razones y obrando en mi propio nombre y el de mi representada, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, conforme a la carta poder especial adjunto; por medio del presente escrito acudo en persona al CENTRO DE EXPERIENCIAS DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y/o atrás o en adelante MOVISTAR COLOMBIA, en avenida cero (0) número 10-61 en Cúcuta, a objeto de solicitar las facturas en físico correspondientes de acuerdo al asunto, a fin de efectuar en efectivo los respectivos pagos de las deudas insolutas hasta el momento actual, e igualmente, las subsiguientes y pagos pertinentes.

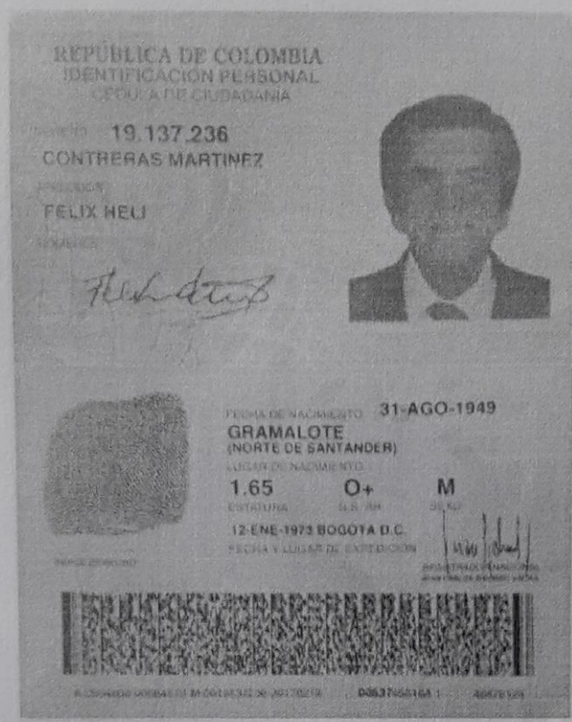
Me fundamento en lo establecido en el artículo 23 de la Carta Política Colombiana vigente y demás normativa concordante, complementaria o supletoria e inclusive jurisprudencia de la Corte Constitucional patria.

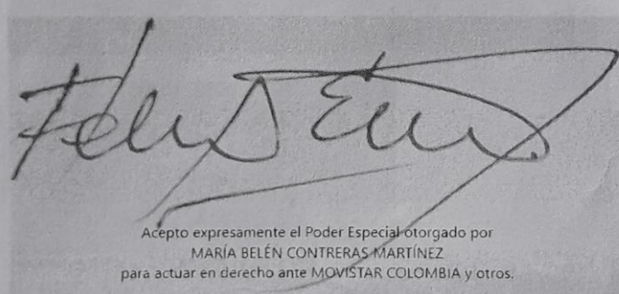
CARTA PODER ESPECIAL – AUTORIZACIÓN para que FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ actúe en derecho ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR COLOMBIA) y/o SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC y/o ante la JURISDICCIÓN CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA y/o JUEZ CONSTITUCIONAL DE INSTANCIA COMPETENTE.

Cúcuta, lunes 13 de septiembre de 2021

Señores MOVISTAR COLOMBIA Y/O COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, quien haga sus veces, actúe en su nombre, la defienda o represente. La suscrita, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiana, identificada con la cédula de ciudadanía número 37235689 de Cúcuta, en mi calidad de titular del abonado telefónico en Cúcuta, 5840219, instalado desde hace muchos años por TELECOM en la avenida 12 número 9-83 del Barrio Torcoroma de la ciudad de San José de Cúcuta; en virtud de no haber recibido solución totalmente favorable en la Oficina de MOVISTAR COLOMBIA (Centro de Experiencias) de la avenida cero (0) de Cúcuta ante requerimientos hechos de manera personal por mi, a fin de reactivar la línea telefónica cableada, aún no asignada a otra persona conforme la grabación de respuesta de Colombia Telecomunicaciones: "El número que acaba de marcar aún no ha sido asignado, por favor rectifique y marque nuevamente, o llame a nuestro servicio de información. Esta es una grabación de Colombia Telecomunicaciones", toda vez que mi gestión y requerimientos han sido infructuosos, por medio del presente escrito, con fundamento en el artículo 2156 del Código Civil Colombiano, me permito otorgar poder especial al doctor FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano, abogado titulado e inscrito, en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía 19137236 de Bogotá y tarjeta Profesional 98344 del Consejo Superior de la Judicatura (C.S.J. de la J.), para que en mi nombre y representación intervenga y actúe, ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- BIC, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC. y/o ante LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA y/o CONSTITUCIONAL, a fin que, se proceda de inmediato a la reactivación del servicio telefónico del abonado 5840219 Cúcuta, por cuanto, unilateralmente COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, me ha desprovisto del servicio de conexión e intercomunicación sin justa causa por cuenta de la Empresa de Servicio Público de Telefonía Cableada, MOVISTAR COLOMBIA. Aclaración importante: La oficina de Atención al Público (Taquillas) del Centro de Experiencias en Av. cero (0) # 10 - 61, en Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, no me ha recibido derechos de petición por escrito, ni menos verbales. Es auténtico.

Acepto expresamente el Poder Especial-Autorización a mi conferido:

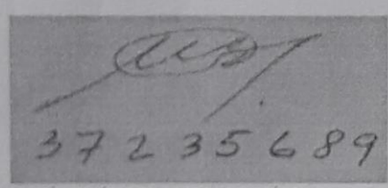




Acepto expresamente el Poder Especial otorgado por
MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ
para actuar en derecho ante MOVISTAR COLOMBIA y otros.

3 | DERECHO DE PETICIÓN POR ESCRITO ANTE MOVISTAR COLOMBIA EN CENTRO DE EXPERIENCIAS AVENIDA CERO 10-61 CÚCUTA SOLICITANDO FACTURAS EN FÍSICO DE LOS ABONADOS 5787994, 5813647 Y 5840219 PARA EFECTUAR LOS PAGOS SOBREENTENDIDOS INSOLUTOS, ASÍ COMO, LAS FACTURAS EN FÍSICO SUBSIGUIENTES SEAN ENTREGADAS A TIEMPO EN LAS DIRECCIONES QUE MOVISTAR COLOMBIA TIENE A SU DISPOSICIÓN PARA TAL EFECTO.

EL OTORGANTE:



MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ

Adjunto lo anunciado, dentro del contexto. Las notificaciones las recibo en comunicación escrita, en las direcciones geográficas, donde se encuentran instalados los terminales de los abonados telefónicos en comento, que reposan en la data que está a disposición de MOVISTAR COLOMBIA.

San José de Cúcuta, a 14Sep2021.

Con el debido respeto, muy atentamente,

CC 19137236 - T.P. de Abogado Titulado e Inscrito en ejercicio 98344 CS de la J.
Derecho de Petición - II Etapa de Requerimientos ante MOVISTAR COLOMBIA

FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ
CC 19137236 – Tarjeta Profesional 98344 del C. S. de la J.

5 | DERECHO DE PETICIÓN POR ESCRITO ANTE MOVISTAR COLOMBIA EN CENTRO DE EXPERIENCIAS AVENIDA CERO 10-61 CÚCUTA SOLICITANDO FACTURAS EN FÍSICO DE LOS ABONADOS 5787994, 5813647 Y 5840219 PARA EFECTUAR LOS PAGOS SOBREENTENDIDOS INSOLUTOS, ASÍ COMO, LAS FACTURAS EN FÍSICO SUBSIGUIENTES SEAN ENTREGADAS A TIEMPO EN LAS DIRECCIONES QUE MOVISTAR COLOMBIA TIENE A SU DISPOSICIÓN PARA TAL EFECTO.

SEGUNDO: Respuesta de MOVISTAR COLOMBIA, a nuestro Derecho de Petición:

R/. 05 oct 2021
10:25 am

Bogotá, 21 de septiembre de 2021

Señor(a):
FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ
Atn. Sra. Maria Belen Contreras

CUN: 4433211016730282

Motivo:
Derecho de Petición – Abonado No. **75787994, 75813647, 75840219**

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada en donde solicita que se envíen las facturas de estos servicios, además pide que se sigan enviando las facturas de forma física, al respecto le informamos:

1. Una vez generada la validación respectiva, adjuntamos a la presente copia de la ultima factura emitida para los servicios 75787994 y 75813647. Respecto al medio de envío de estas facturas, se evidencia que la información para despacho de facturas registra por medio físico.

   Recuerde que es responsabilidad del titular y/o usuario mantener los datos de correspondencia actualizados para el envío oportuno de facturación e información. En el evento en que la factura no sea recibida oportunamente el usuario no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitar duplicado de la misma a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

   En cuanto al servicio 75840219 se evidencia que este registra desactivado desde el 26 de noviembre de 2019, por lo que no es posible generar modificaciones sobre la cuenta que registraba para este servicio.

   Tenga en cuenta, que este servicio fue deshabilitado por parte de nuestra área de cartera, debido a la deuda que presentaba este servicio.

   Debido a lo anterior, por motivos técnicos y debido a que este servicio ya fue desactivado, no es posible su rehabilitación.

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la compañía:

RESUELVE

Atender su reclamación de forma parcialmente favorable.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al *611 o desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo 6015885204 o desde una línea celular 6015885204 (aplica costos de llamada de acuerdo a su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside. Adicionalmente, le invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar todos sus requerimientos.

Cordialmente,

Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR´s
Gerencia Atención Escrita
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC
Elaboro: John Pulido

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónico (página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o *611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC | Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A - 55 Bogotá D.C. | Teléfono 57 1 593 5399 | www.movistar.co

TERCERO: Recurso de Reposición impreso en papel, presentado personalmente ante MOVISTAR COLOMBIA en Cúcuta, y en subsidio Recurso de Apelación ante la SIC, conforme al tenor literal siguiente:

Señor
ALEJANDRO LLANO GUTIÉRREZ
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR´s GERENCIA DE ATENCIÓN ESCRITA
Centro de Experiencia de MOVISTAR
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. - BIC.
Transversal 60 #114A-55 Avenida Suba, Morato, Bogotá, Cundinamarca, Colombia,

--- PIE DE PÁGINA: Imagen buscada por navegador Google.

Referencia: Derecho de Petición Escrito Impreso en Papel, con los requerimientos expuestos para los abonados telefónicos 5787994, 5813647 y 5840219, ubicados en la jurisdicción del municipio San José de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, cuyas direcciones geográficas las tiene MOVISTAR COLOMBIA para hacer la entrega de las facturas impresas en papel, mes a mes, de manera permanente y no interrumpida.

MOVISTAR COLOMBIA insiste de manera reiterada que tiene asegurada la entrega de las facturas; pero ello, es una falacia, una mentira, un argumento tendencioso y perjudicial, hasta presuntamente forja documentos de entrega de facturas impresas en papel -para la SIC- que son entregados en nuestras direcciones geográficas, pero en la práctica, vida real, no han llegado.

Asunto: Recurso de Reposición ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONE S.A. E.S.P. – BIC, en adelante MOVISTAR COLOMBIA, y en subsidio Recurso de Apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, en adelante SIC; contra el imperfecto, ineficaz e inocuo Acto Administrativo proferido por MOVISTAR COLOMBIA mediante CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021, cuya presunta notificación por escrito se materializa con la entrega de la respectiva comunicación impresa en papel que me fue entregada por el cartero, el 05- OCT-2021, cuyas etiquetas postales dirigidas al destinatario (FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ y/o MARÍA BELEN CONTRERAS MARTINEZ) no tienen ninguna fecha de recepción, ni envío o despacho de Bogotá a Cúcuta, que demuestre el tiempo considerado como “término de la distancia”.

El suscrito FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano, de la tercera edad (72 años cumplidos), hábil en derecho, de manera consciente, libre, voluntaria y espontánea, en ejercicio de mis propias razones y obrando en mi propio nombre y el de mi representada, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, conforme a la carta poder especial en contexto, como autorización expresa y por escrito de la titular del abonado 75840219, estando dentro del término oportuno procesal que comenzó el miércoles 06-OCT-2021 y termina el 20-OCT-201, más el término de la distancia -teniendo en cuenta que el lunes 18-OCT-2021 fue festivo-, por medio de este escrito impreso en papel, allego por vía de superficie con destino a la Gerencia Escrita de MOVISTAR COLOMBIA en Bogotá, este Recurso de Recurso de Reposición ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONE S.A. E.S.P. – BIC, y en subsidio Recurso de Apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC, con el fundamento legal pertinente y el único objeto de ser atendidos mis requerimientos de manera diligente, idónea y consecuente, toda vez que con los dos medios físicos, llamados CD de almacenamiento de datos en formato digital, recibidos por el usuario reclamante, no fue posible, realizar los pagos en ninguna agencia o empresa autorizada para captar los fondos por los servicios de telefonía fija cableada para los abonados 75787994, 75813647 y 75840219; por lo tanto, como lo hacen las demás empresas

privadas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en esta ciudad, como Aguas Kpital, Centrales Eléctricas del Norte de Santander – CENS, entre otras; MOVISTAR COLOMBIA, no cumple con la entrega real y material de las facturas impresas en papel en las direcciones geográficas que MOVISTAR COLOMBIA tiene a su disposición para que con dichas facturas impresas en papel el usuario reclamante y su representada efectúen los pagos de valores entendidos correspondientes. MOVISTAR COLOMBIA ateniéndose a que estamos en pandemia y es obligación de los reclamantes pagar los valores entendidos, nos preguntamos: ¿pero sin las facturas cómo hacerlo?, pues MOVISTAR COLOMBIA se niega a entregarlas impresas en papel, y se ha negado desde hace casi tres (3) años, que empezaron nuestros requerimientos.

Además es muy importante, que MOVISTAR COLOMBIA, no continúe violando el debido proceso, derecho a la defensa, derechos de contradicción y doble instancia, derecho a la prestación del servicio telefónico cableado sin las debidas notificaciones de desconexión, inhabilitación y cancelación del abonado 75840219 y que efectúe la entrega de las facturas impresas en papel, como desde hace más de dos (2) años MOVISTAR COLOMBIA, lo venía haciendo.

Por su parte, el representante de MOVISTAR COLOMBIA en el módulo de Atención al Cliente en el Centro de Experiencia de la avenida cero (0) número 10-61 en Cúcuta, al momento de hacerle entrega del escrito impreso en papel del “Derecho de Petición”, manifiesta que las firmas son una copia escaneada, que la autorización expresa por medio escrito de la titular, ella MARIA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, no figura en el sistema con la cédula 37235689, en fin que pone muchas trabas al Derecho de Petición por Escrito e impreso en papel; agregando que por estar en tiempo de pandemia no es posible entregar facturas impresas en papel, y lo más, MOVISTAR COLOMBIA, no ha dispuesto una metodología sencilla, expedita, sin largas filas y tanto tiempo de espera para radicar los Derechos de Petición Escritos Impresos en Papel.

Toda vez que MOVISTAR COLOMBIA por intermedio de su oficina de CARTERA, no cumplió con el debido procedimiento para desconectar, inhabilitar y cancelar el abonado 5840219, para remediar tal arbitrariedad debe restablecer el servicio telefónico cableado, reasignando el abonado 5840219 a MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, por cuanto se reitera, el Departamento de CARTERA de MOVISTAR COLOMBIA, no le hizo ninguna notificación sobre tal decisión, ni ATENCIÓN AL CLIENTE resolvió los requerimientos hechos personalmente por MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ en el Centro de Experiencia, para ponerse al día en sus pagos exigiendo que le hicieran entrega de la factura en físico impresa en papel con el código de barras accesible al visor de los puntos de pago.

En vista de lo anterior, se le vulneró de manera flagrante el debido proceso, se le privó el derecho a gozar de comunicación telefónica fija cableada, se le vulneró el derecho a la defensa, y lo más grave, MOVISTAR COLOMBIA, de manera irregular, inconsulta y perjudicial no le volvió a hacer entrega por vía de superficie, en su dirección geográfica, de las respectivas facturas impresas en papel, para así hacer el pago de la deuda insoluta hasta la fecha actual; lógicamente que MOVISTAR COLOMBIA debe hacer los ajustes de facturación. Y cómo se presume que MOVISTAR COLOMBIA no registraba o guardaba en el historial del cliente, usuario o suscriptor, los requerimientos hechos personalmente; así, en primer lugar en caso de prosperar un Recurso de Queja ante la SIC, pues como no hay datos archivados de las peticiones del usuario reclamante, la SIC no le da apertura a una exhaustiva investigación administrativa y menos declara con lugar tal queja, porque no hay elementos de juicio para declarar y obligar a MOVISTAR COLOMBIA a proceder conforme a los hechos, vulneraciones, y fundamentos de derecho propios para tal efecto.

Ante, los perjuicios materiales y morales que MOVISTAR COLOMBIA nos ha causado, continuamos insistiendo para que sean atendidos los requerimientos planteados como debe ser. No basta con decir en aparte de las facturas de venta de los servicios de telefonía fija y/o en los Actos Administrativos Imperfectos: “Señor Usuario, en esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de su entrega cuenta con 20 días para demostrar o efectuar el pago, así como para ser escuchado, o la Empresa lo reportará a Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo. Tenga en cuenta que en caso de moras sucesivas y continuas el reporte será inmediato.”; “Estimado Cliente, paga oportunamente y evita la suspensión del servicio, cobro de reconexión e intereses de mora. El incumplimiento en los pagos genera

reportes a Centrales de Riesgo como moroso. Una vez realices tu pago, este se aplicará a más tardar el siguiente día hábil. Si ya realizaste el pago, haz caso omiso.”; en la “CUN 4433211010464438… se dice: numeral 2. “El servicio No. 75840219, se encuentra cancelado desde el 26 de noviembre de 2019, por ende, no es posible efectuar ningún tipo de trámite sobre este (sic)”; “Es importante recalcar que según el ARTICULO 2.1.12.1 de la Resolución 5111 de 2017, si el usuario no recibe la factura, no se libera la obligación del pago.”; MOVISTAR COLOMBIA mediante la “CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021 expresa: Sobre los puntos 1, 2, 4 y 5 no proceden recursos”. ¿Y si no llegan las facturas en físico impresas en papel, cómo saber en detalle de qué abonado se trata, con los referidos códigos qué se paga, número de cuenta y otros pormenores? Se reitera que en ningún momento hemos dado consentimiento expreso para recibir facturas digitales en medios físicos (CD) con datos en formato digital, tampoco hemos autorizado enviar factura electrónica, y menos, haber autorizado recibir mensajes multimedia, sin detalle suficiente para saber a qué abonado corresponde, sin el nombre del titular y otros conceptos, como cambios del número de cliente y erróneo número de identificación del cliente, suscriptor, usuario o consumidor. Reiteramos nuevamente que sólo recibiremos facturas en físico impresas en papel con código de barras legibles para los lectores ópticos que tienen los puntos de pago.

Por último, valga decir, que los Actos Administrativos emitidos por MOVISTAR COLOMBIA, carecen de validez y eficacia jurídica, por cuanto, no cumplen las formalidades que se les exige para su producción, por tanto, sus decisiones son imperfectas e insuficientes que no producen los efectos jurídicos esperados. Un Acto Administrativo que, en su parte Resolutiva, diga solamente: “RESUELVE: Atender su solicitud de forma desfavorable” es humillante, indecorosa y anticonstitucional, y por consiguiente tal contenido es viciado de nulidad de acuerdo al ordenamiento jurídico.

Es incomprensible, caótico, ofensivo y perjudicial que MOVISTAR COLOMBIA exprese en la CUN-4433211008788801- 4433211009516262 de lugar y fecha: Bogotá, 22 de junio de 2021: “Procedencia de Recursos: Cabe anotar que el Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación, debe ser presentado, ante la inconformidad frente a una decisión desfavorable emitida por la compañía, ante una petición, queja o reclamo, en relación a la negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte o facturación.” (Subrayado fuera de texto). Esta afirmación de MOVISTAR COLOMBIA, podría conllevar a tutelar la violación fragante de derechos humanos fundamentales y constitucionales. Además, también lo sería, el que MOVISTAR COLOMBIA rehúse, se niegue a hacer entrega en físico, es decir en papel impreso, el Contrato de Condiciones Uniformes de una cuenta activa o cancelada con fundamento en razones arbitrarias suyas y no del reclamante; igualmente, que se establezca como política de empresa privada, prestadora de un servicio público domiciliario, a no hacer la entrega en físico de las facturas impresas en papel, cuando el usuario reclamante no ha consentido, ni el envío, ni la entrega por otros medios distintos.

Así las cosas, con esta breve introducción, dentro del término legal, sustentamos el presente Recurso de Reposición ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONE S.A. E.S.P. – BIC (MOVISTAR COLOMBIA), y en subsidio Recurso de Apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra la decisión proferida por MOVISTAR COLOMBIA, mediante CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021, con la que resolvió la reclamación presentada con el número (código de barras: 20210000057514) de lugar y fecha: Cúcuta, 14-9-21; para que se confirme, aclare, modifique o revoque el supuesto Acto Administrativo Imperfecto, sin más respuestas efímeras y sin piso jurídico, conforme al contenido de los acápites siguientes:

I - GRAVEDAD DEL JURAMENTO

Bajo la gravedad del juramento, y el principio de la buena fe, artículo ochenta y tres (83) de la Constitución política, afirmamos que no se ha instaurado otro requerimiento ante autoridad competente por los mismos hechos y derechos aquí invocados.

II – HECHOS

1.1. Mediante escrito impreso en papel tamaño carta, de lugar y fecha: San José de Cúcuta, 14Sep2021, en cinco (5) folios, presentado personalmente en el Centro de Experiencia de MOVISTAR COLOMBIA en avenida cero (0) número 10-61 de Cúcuta, el día 14Sep2021, formulé formalmente la solicitud no sólo del envío sino de la entrega en físico de las facturas impresas en papel con código de barras idóneo, entendiéndose que las facturas de venta impresas en papel bond común y corriente corresponden a los abonados 75787994, 75813647 y 75840219 sean entregadas y recibidas en las direcciones geográficas que MOVISTAR COLOMBIA tiene a su disposición para tales acciones, mes a mes, no interrumpidas, y en tiempo oportuno, no el último día para efectuar en efectivo el pago de los valores entendidos para dichos abonados, y sin recargos no consentidos por los reclamantes.

El hecho que MOVISTAR COLOMBIA hable del aseguramiento en la entrega de las facturas impresas en papel, no es óbice para que se declare la improcedencia de los recursos administrativos de Ley y más, que en lo digital, o en el papel, se den por entregadas las facturas, si en realidad, ni en la vida real, no han sido entregadas en la puerta de acceso al inmueble donde se encuentran instalados los terminales de los abonados en entredicho.

En efecto, se requiere tener a la mano las facturas para realizar los pagos, habida cuenta que nosotros como usuarios reclamantes sólo hemos dado consentimiento expreso para que las facturas sean entregadas de manera impresa en papel, en las direcciones de cobro que corresponden al lugar donde se encuentran instalados los terminales de susodichas líneas.

RECORRIDO EN LA ENTREGA DEL DERECHO DE PETICIÓN ESCRITO IMPRESO EN PAPEL

La odisea para que el adulto mayor, suscriptor de MOVISTAR COLOMBIA y reclamante, FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, y autorizado expresamente por la despojada por MOVISTAR COLOMBIA de su línea 76840219, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ; para hacer la entrega de su Derecho de Petición Escrito Impreso en Papel comienza a las 10:27:47am del día martes 14Sep2021 y termina, a las 12:30 o minutos más del14Sep2021.

En total la espera aproximada fue de dos (2) horas para la entrega de un documento como Derecho de Petición Escrito Impreso en Papel. No se entiende el por qué tanto tiempo, que el adulto mayor tenga que disponer y someterse a hacer las cuatro (4) filas para un mismo propósito: Una fila para ingresar desde la calle al Centro de Experiencia, una segunda fila para sentarse en unas sillas a esperar para luego ser llamado a una tercera fila para el ingreso digital al sistema informático de MOVISTAR COLOMBIA vía Intranet y seguidamente una nueva espera en unos sillones frente a los módulos de atención, hasta que aparezca el número y nombre del visitante y reclamante, en las pantallas de televisión, y por último acercarse al módulo asignado para ser atendido.

En nuestro caso, sólo era hacer la entrega del Derecho de Petición Escrito Impreso en Papel. Pero resulta que el responsable del módulo a donde fui remitido por el sistema previo el ingreso de mis datos, toma en sus manos el escrito y empieza a leerlo pausadamente, haciendo sus apreciaciones y manifestando que en el escrito y en la autorización, las firmas eras escaneadas. Qué la titular que daba la autorización, los abonados mencionados, no estaban a su nombre. Recalcó, qué cómo se está en época de pandemia, es imposible enviar y hacer entrega de facturas en físico. Finalmente, que la respuesta la daba inmediatamente; más no fue así, porque vino de la Gerencia Escrita de MOVISTAR COLOMBIA en Bogotá, cuya decisión ahora es sujeta a impugnación.

Un aspecto muy importante a considerar es el hecho que cuando esperaba para acercarme a la ventanilla del módulo, un señor de seguridad se me acercó, encontrándome sentado en los sillones frente a los módulos. Como estaba grabando con mi celular los paso a paso del recorrido en la entrega del Derecho de Petición Escrito Impreso en Papel, y así poder tener los argumentos y pruebas para demostrar cómo actúa MOVISTAR COLOMBIA, frente a una simple entrega de un Derecho de Petición Escrito; palabras más, palabras menos dijo el vigilante: Está prohibido grabar y tomar fotos, porque esta es una empresa privada. Atendí de inmediato las sugerencias sin entrar a discutir si era procedente o no, por tratarse de un servicio público domiciliario, por supuesto,

suministrado por una empresa privada prestadora del servicio público de telefonía fija cableada, en mi caso concreto.

Reitero que después de más de veinte (20) minutos de espera frente al módulo, y que dicho representante de MOVISTAR COLOMBIA hiciera dos consultas a otra persona fuera de su módulo, ante mi insistencia que debía recibirme el Derecho de Petición, si no, presentaría una Acción de Tutela, accedió a ingresar los datos al sistema, y lo dio por recibido (mediante CUN-4433211016730282) mi escrito impreso en papel bond tamaño carta en cinco (5) folios, con los requerimientos en contexto, que hoy 20Oct2021, en el término oportuno procesal interpongo este recurso de Reposición ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC, y en Subsidio Recurso de Apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC, reitero por escrito impreso en papel y dirigido a MOVISTAR COLOMBIA en Bogotá, por cuanto en Cúcuta, no hay una manera expresa, expedita e idónea para hacer tal entrega en físico.

Eso sí, quienes van a comprar celulares, si tienen preferencia e ingresan sin hacer la fila, y los adultos mayores como el suscrito de setenta y dos (72) años de edad, con humildad y respeto, se sometió al modus operandi de MOVISTAR COLOMBIA en la capital del Departamento Norte de Santander, la ciudad de San José de Cúcuta.

(Ver video en el siguiente enlace: https://youtu.be/Q_jNXmTdfuY, publicado en #NoticiasFCNFrontera de Youtube, con el título: So pena de Acción de Tutela MOVISTAR COLOMBIA en Cúcuta radica Derecho de Petición Escrito Impreso en Papel).

1.2. El texto completo de dicho Derecho de Petición, es el siguiente:

"Señores
CENTRO DE EXPERIENCIAS DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC
Quien haga sus veces, actúe en su nombre, lo defienda o represente CASILLA ATENCIÓN AL CLIENTE MOVISTAR COLOMBIA CENTRO DE EXPERIENCIAS DE MOVISTAR COLOMBIA
AVENIDA CERO (0) # 10-61 CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, COLOMBIA

Referencia: II Etapa de Requerimientos ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC.

Asunto: Derecho de Petición por Escrito presentado personalmente por FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, identificado con la cédula de ciudadanía 19137236, como titular activo de las líneas telefónicas 5787994 y 5813647 ubicadas en las direcciones geográficas: Calle 2 número K 202-4, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia y Avenida 12B número 4N-82, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, respectivamente; en su calidad de abogado titulado en ejercicio, en su propio nombre, y en representación de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, identificada con la cédula de ciudadanía número 37235689, titular del abonado telefónico cableado 5840219 ubicado en Avenida 12 número 9-83, Torcoroma, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia; ante Centro de Experiencias de MOVISTAR COLOMBIA en avenida cero (0) # 10-61 Cúcuta, hoy día de mi pico y cédula, martes 14 de septiembre de dos mil veintiuno (2021); solicitando las respectivas facturas en físico de las líneas 5787994, 5813647 y 5840219 instaladas en la jurisdicción del municipio San José de Cúcuta, con el único objetivo de realizar el pago de las deudas insolutas por los valores entendidos, y a su vez, reiterando sean entregadas dichas facturas en las direcciones donde están los terminales de las susodichas líneas, cuyas direcciones están en manos de MOVISTAR COLOMBIA; agradeciendo que dicha entrega, a partir de la fecha, sea en tiempo oportuno, mes a mes, de manera no interrumpida, so pena de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ante eventual violación del debido proceso constitucional, a cargo de MOVISTAR COLOMBIA.

El suscrito FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano, de la tercera edad, hábil en derecho, de manera consciente, libre, voluntaria y espontánea, en ejercicio de mis propias razones y obrando en mi propio nombre y el de mi representada, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, conforme a la carta poder especial adjunto; por medio del presente escrito acudo en persona al CENTRO DE EXPERIENCIAS DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC y/o atrás o en adelante MOVISTAR COLOMBIA, en avenida cero (0) número 10-61 en Cúcuta, a objeto de solicitar las facturas en físico correspondientes de acuerdo al asunto, a fin de efectuar en efectivo

los respectivos pagos de las deudas insolutas hasta el momento actual, e igualmente, las subsiguientes y pagos pertinentes.

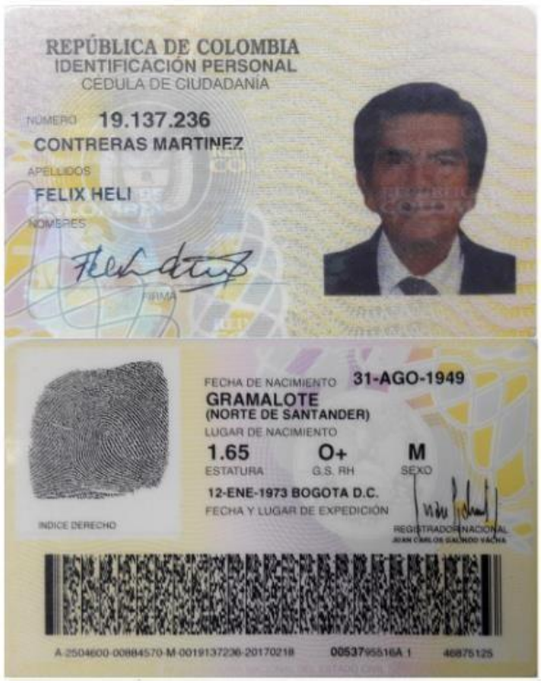
Me fundamento en lo establecido en el artículo 23 de la Carta Política Colombiana vigente y demás normativa concordante, complementaria o supletoria e inclusive jurisprudencia de la Corte Constitucional patria.

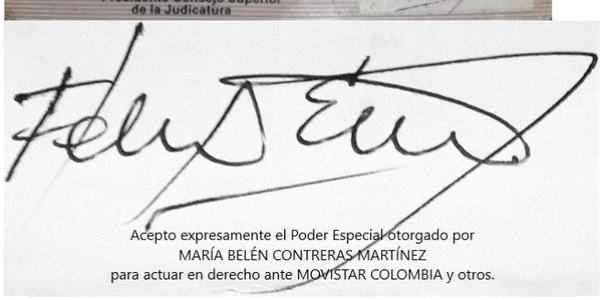
CARTA PODER ESPECIAL – AUTORIZACIÓN para que FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ actúe en derecho ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR COLOMBIA) y/o SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC y/o ante la JURISDICCIÓN CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA y/o JUEZ CONSTITUCIONAL DE INSTANCIA COMPETENTE.

Cúcuta, lunes 13 de septiembre de 2021

Señores MOVISTAR COLOMBIA Y/O COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, quien haga sus veces, actúe en su nombre, la defienda o represente. La suscrita, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiana, identificada con la cédula de ciudadanía número 37235689 de Cúcuta, en mi calidad de titular del abonado telefónico en Cúcuta, 5840219, instalado desde hace muchos años por TELECOM en la avenida 12 número 9-83 del Barrio Torcoroma de la ciudad de San José de Cúcuta; en virtud de no haber recibido solución totalmente favorable en la Oficina de MOVISTAR COLOMBIA (Centro de Experiencias) de la avenida cero (0) de Cúcuta ante requerimientos hechos de manera personal por mi, a fin de reactivar la línea telefónica cableada, aún no asignada a otra persona conforme la grabación de respuesta de Colombia Telecomunicaciones: “El número que acaba de marcar aún no ha sido asignado, por favor rectifique y marque nuevamente, o llame a nuestro servicio de información. Esta es una grabación de Colombia Telecomunicaciones”, toda vez que mi gestión y requerimientos han sido infructuosos, por medio del presente escrito, con fundamento en el artículo 2156 del Código Civil Colombiano, me permito otorgar poder especial al doctor FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ, colombiano, abogado titulado e inscrito, en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía 19137236 de Bogotá y tarjeta Profesional 98344 del Consejo Superior de la Judicatura (C.S.J. de la J.), para que en mi nombre y representación intervenga y actúe, ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- BIC, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC. y/o ante LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA y/o CONSTITUCIONAL, a fin que, se proceda de inmediato a la reactivación del servicio telefónico del abonado 5840219 Cúcuta, por cuanto, unilateralmente COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, me ha desprovisto del servicio de conexión e intercomunicación sin justa causa por cuenta de la Empresa de Servicio Público de Telefonía Cableada, MOVISTAR COLOMBIA. Aclaración importante: La oficina de Atención al Público (Taquillas) del Centro de Experiencias en Av. cero (0) # 10 - 61, en Cúcuta, Norte de Santander, Colombia, no me ha recibido derechos de petición por escrito, ni menos verbales. Es auténtico.

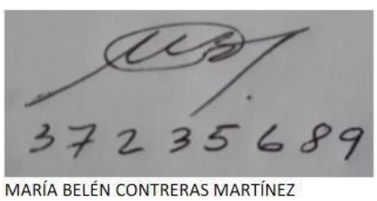
Acepto expresamente el Poder Especial-Autorización a mi conferido:





EL OTORGANTE:

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA
NUMERO 37.235.689
CONTRERAS MARTINEZ
APELLIDOS
MARIA BELEN
NOMBRES
FIRMA
FECHA DE NACIMIENTO 06-MAR-1952
GRAMALOTE
(NORTE DE SANTANDER)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.55 ESTATURA
O+ G.S. RH
F SEXO
21-ENE-1974 CUCUTA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES
INDICE DERECHO
A-2505400-00284607-F-0037235689-20110317 0026156438A 2 35867573

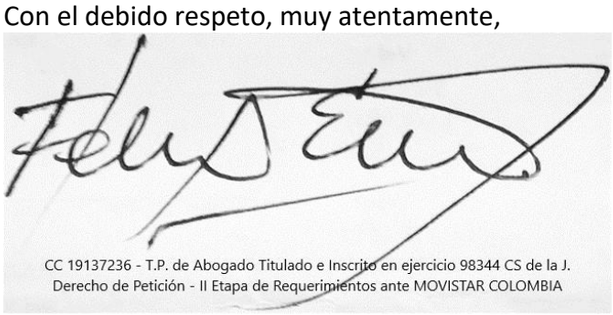


MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ

Adjunto lo anunciado, dentro del contexto. Las notificaciones las recibo en comunicación escrita, en las direcciones geográficas, donde se encuentran instalados los terminales de los abonados telefónicos en comento, que reposan en la data que está a disposición de MOVISTAR COLOMBIA.

San José de Cúcuta, a 14Sep2021.

Con el debido respeto, muy atentamente,



FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ
CC 19137236 – Tarjeta Profesional 98344 del C. S. de la J.””.

1.2. MOVISTAR COLOMBIA, mediante correspondencia recibida del cartero, el día 05-OCT-2021 10:25am., me hizo entrega de manera impresa en papel, de siete (7) documentos, entre los que se destaca dos sobres manila que cada uno contenía, un disco compacto (CD = Compact Disc) de almacenamiento de datos en formato digital y un escrito impreso en papel (Respuesta a Derecho de Petición de Motivo: Derecho de Petición – Abonado (sic) No. 75787994, 75813647, 75840219) de CUN-4433211016730282 de lugar y fecha Bogotá, 21 de septiembre de 2021.

Lo recibido en detalle:

1.2.1. Respuesta a Recurso de Reposición ante MOVISTAR COLOMBIA y en subsidio Recurso de Apelación ante la SIC, mediante CUN-4433211016730282 de lugar y fecha Bogotá, 21 de septiembre de 2021 y motivo Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación – Abonado (sic) 75787994 – 75840219- 75813647, en dos (2) folios impresos en papel tamaño carta, del tenor literal siguiente:

(Al folio 1, fuera de texto).
“Bogotá, 15 de septiembre de 2021 Señor
FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ
Avenida cero (0) con calle 2 número K202-4 Barrio Chapinero Cúcuta – Norte de Santander
“… omissis…”
CUN: 20210905194023725580-4433211015994839
Motivo: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación – Abonado (sic) 75787994 – 75840219-75813647
Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio; en atención a su solicitud radicada como recurso de reposición al respecto le informamos:

1. Procedencia de Recursos: Cabe anotar que el Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, debe ser presentado, ante la inconformidad frente a una decisión desfavorable emitida por la compañía, ante una petición, queja o reclamo, en relación a la negativa de celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte o facturación.

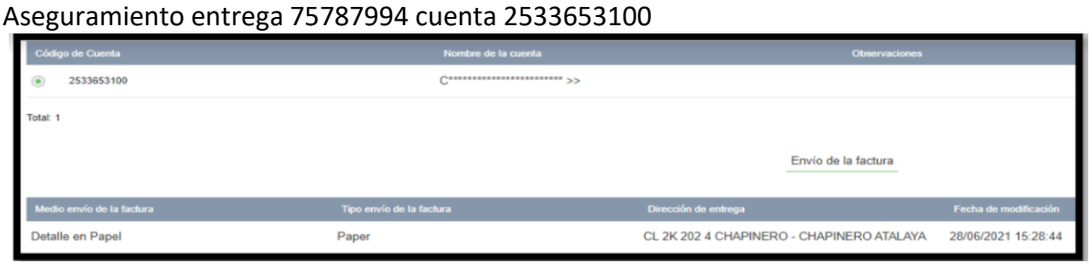
En este caso, su comunicado no corresponde a la inconformidad por alguna respuesta anterior, por lo que haremos atención como petición inicial.

2. Así, las cosas, le comunicamos que los complementos de información que adjunta ya fueron acumulados dentro del caso radicado ante la Superintendencia de Industria y Comercio bajo el No. 21-274186, sobre el cual la compañía generó la primera respuesta el 04 de agosto de 2021.

Así mismo, se le informa que, ante los nuevos documentos allegados al caso, se emitió una nueva resolución bajo No. 57115 el día 03 de septiembre de 2021, el cual deberá ser trasladado a la compañía por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO para el debido trámite.

3. Ahora bien, es de aclarar que, tal como se le indicó en el CUN 4433211010464438 del 28 de junio de 2021, se realizó el aseguramiento y modificación, con el fin de garantizar la entrega oportuna de las facturas de manera física de los servicios asociados al abonado (sic) No. 75813647 – 75787994.

Aseguramiento entrega 75787994 cuenta 2533653100



Código de Cuenta	Nombre de la cuenta	Observaciones
2533653100	C********** >>	

Total: 1

Envío de la factura

Medio envío de la factura	Tipo envío de la factura	Dirección de entrega	Fecha de modificación
Detalle en Papel	Paper	CL 2K 202 4 CHAPINERO - CHAPINERO ATALAYA	28/06/2021 15:28:44

Aseguramiento entrega 75813647 cuenta 2423111101

Código de Cuenta	Nombre de la cuenta	Observaciones
2423111101	C********** >>	

Total: 1

Envío de la factura

Medio envío de la factura	Tipo envío de la factura	Dirección de entrega	Fecha de modificación
Detalle en Papel	Paper	AV 12 B CL 4 N 82 NSE:0 CHAPINERO ATALAYA	21/06/2021 18:40:09

(Al folio 2, fuera de texto).

Por lo tanto, las facturas ya están siendo enviadas a las direcciones requeridas.

4. En cuanto al cobro de reconexión sobre la cuenta de la línea 75787994, es de aclarar que, a pesar del aseguramiento de la entrega de facturas, no se han efectuado pagos desde el 08 de junio de 2021, lo que genera suspensiones y cobros de reconexión.

Es importante recalcar que según el ARTICULO 2.1.12.1. de la Resolución 5111 de 2017, si el usuario no recibe la factura, no se libera la obligación del pago.

Por ende, la cuenta presenta un saldo en mora desde el 09 de julio de 2021, por lo que sugerimos ponerse al día y normalizar el estado del servicio.

Por otra parte, la factura del servicio 75813647, se encuentra en proceso de entrega y como ya se le ha informado en comunicaciones previas, la línea 75840219, está cancelada y por ende no genera facturas.

5. Se le aclara, que el correo correspondencia@mailf.movistar.co., no es un medio establecido oficialmente para la radicación de correspondencia.

La compañía cuenta con varios canales oficiales para estos trámites, los cuales se describen al final de cada comunicado.

De igual forma, por medio de mensajes de texto, se le alerta sobre los saldos en mora y en cada uno se indica el número de la cuenta o usted puede ver el detalle de la cuenta en mora siguiendo los enlaces de los mensajes.

6. En la respuesta al CUN 4433211013627613, no se menciona el abonado 75813647, ya que no fue registrado en el reclamo de forma expresa; en todo caso, este documento es informativo y no contenía información de fondo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la Compañía:

RESUELVE

Atender su solicitud de forma desfavorable (sic)

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular Movistar al *611, desde su celular o fijo Movistar a la línea 018000930930, para otros operadores fijo y móvil a la línea 6015885204 (aplica costo de llamada de acuerdo a su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Adicionalmente, le invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar todos sus requerimientos.

Cordialmente,

Firmado con Rúbrica impresa (no de puño y letra de quien firma, fuera de texto). Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR's Gerencia de Atención Escrita
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. – BIC Elaboró: Diana Esperanza Baquero

Sobre los puntos 1, 2, 4 y 5 no proceden recursos.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónico (sic)

(página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o *611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.”.

1.2.2. El mismo contenido, transcrito en el numeral 1.2.1.

1.2.3. El mismo contenido, transcrito en el numeral 1.2.1.

1.2.4. El mismo contenido, transcrito en el numeral 1.2.1.

El mismo contenido, transcrito en el numeral 1.2.1.

1.2.5. Disco Compacto (CD = Compact Disc) de almacenamiento de datos en formato digital con escrito manual número 36100486, con datos no encriptados, grabados el 21/09/2021.

1.2.6. Disco Compacto (CD = Compact Disc) de almacenamiento de datos en formato digital con escrito manual número 36100487, con datos no encriptados, grabados el 21/09/2021, con el mismo contenido del CD del numeral 1.2.6.

Archivos actualmente en el disco (1)

4433211016730282_SOPORTE	22/09/2021 3:27 p....	Archivo WinRAR Z...	1.000 KB

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CRC32
..			Carpeta de archivos		
BEC-174852180....	936.318	512.500	Adobe Acrobat Do...	21/09/2021 10:...	E3B99373
BEC-177289281....	932.233	510.709	Adobe Acrobat Do...	21/09/2021 10:...	C6F9ACB6

CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI
Nit o CC: 19137236
Factura Electrónica de Venta:
BEC : 174852180
Línea : 7581 3647

TOTAL A PAGAR: $ 41,898
Fecha límite de pago: Inmediato
Referencia para pagos: 24231111011
Fecha de corte : 09/Ago/2021
Periodo facturado: 10/Jul/2021 al 09/Ago/2021
Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 10/Ago/2021

Su Servicio Está Suspendido

Señor Usuario, en esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de su entrega cuenta con 20 días para demostrar ó efectuar el pago, así como para ser escuchado ó la Empresa lo reportará a Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo. Tenga en cuenta que en caso de Moras sucesivas y continuas el reporte será Inmediato.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 11,568		$ 30,330		$ 0		$ 41,898

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 11,568
1. Saldo Mes Anterior	$ 11,568

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 112
Reconexión	$ 22,090
Subtotal	$ 22,202

Servicios Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 8,128
2. Subtotal Servicio Mes Actual	$ 8,128

4. Total a Pagar Servicio	$ 41,898

Histórico consumo minutos/segundos

Mar Abr May Jun Jul Ago Prom

Consulta y paga tu factura en www.movistar.co

Cliente: CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI

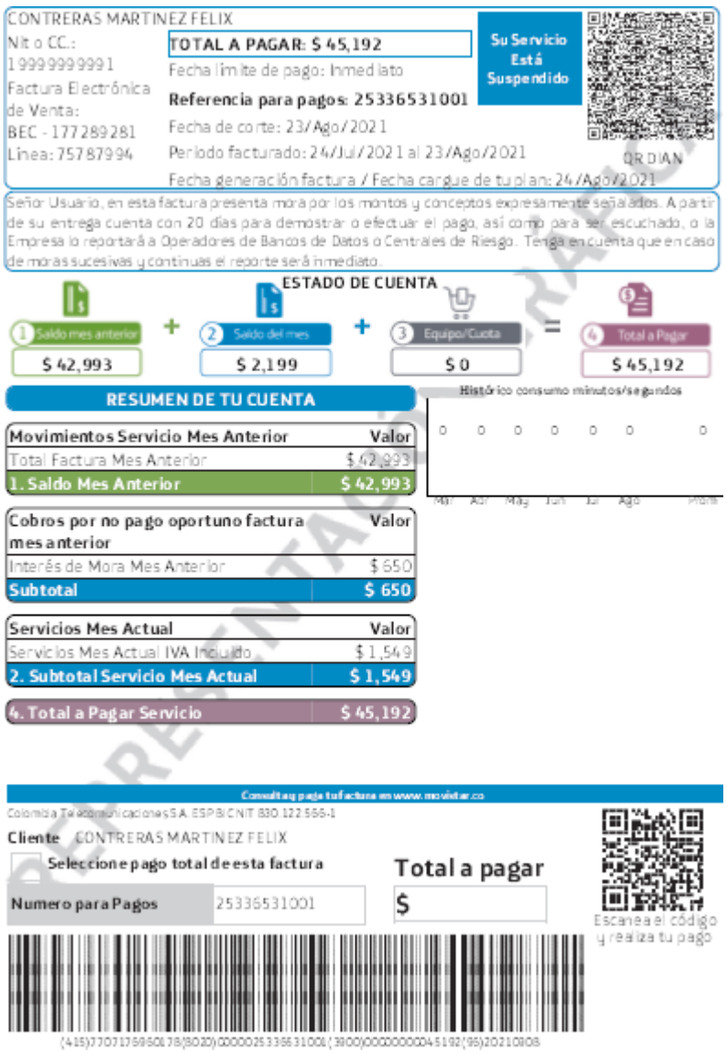
Seleccione pago total de esta factura

Numero para Pagos 24231111011

Total a pagar $

Escanea el código y realiza tu pago

RECURSO DE QUEJA ANTE SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC CONTRA CUN 4433211019214079 MOVISTAR COLOMBIA / 22



CONTRERAS MARTINEZ FELIX
Nit o CC.: 19999999991
Factura Electrónica de Venta: BEC - 177289281
Línea: 75787994

TOTAL A PAGAR: $ 45,192
Fecha límite de pago: Inmediato
Referencia para pagos: 25336531001
Fecha de corte: 23/Ago/2021
Periodo facturado: 24/Jul/2021 al 23/Ago/2021
Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 24/Ago/2021

Su Servicio Está Suspendido

QR DIAN

Señor Usuario, en esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de su entrega cuenta con 20 días para demostrar o efectuar el pago, así como para ser escuchado, o la Empresa lo reportará a Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo. Tenga en cuenta que en caso de moras sucesivas y continuas el reporte será inmediato.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 42,993		$ 2,199		$ 0		$ 45,192

RESUMEN DE TU CUENTA

Histórico consumo minutos/segundos

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 42,993
1. Saldo Mes Anterior	$ 42,993

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 650
Subtotal	$ 650

Servicios Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 1,549
2. Subtotal Servicio Mes Actual	$ 1,549

4. Total a Pagar Servicio	$ 45,192

Consulta y paga tu factura en www.movistar.co
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP B/ NIT 830.122.566-1
Cliente CONTRERAS MARTINEZ FELIX
Seleccione pago total de esta factura
Numero para Pagos 25336531001
Total a pagar $
Escanea el código y realiza tu pago

1.2.7. Disco Compacto (CD = Compact Disc) de almacenamiento de datos en formato digital con escrito manual número 36100487, con datos no encriptados, grabados el 21/09/2021, con el mismo contenido del CD del numeral 1.2.6.

III – DERECHOS FUNDAMENTALES VIOLADOS

En virtud de los hechos anteriormente mencionados, MOVISTAR COLOMBIA, amparado en su poder dominante, y el ser una empresa privada, pero prestadora en este caso del servicio público de teléfono fijo cableado, y aduciendo por ahora el estar en pandemia, no se ha dignado hacer la entrega de las respectivas facturas de venta -impresas en papel- por sus servicios para los abonados 75787994, 75813647 y 75840219, en las direcciones geográficas donde se encuentran instalados los terminales de tales líneas telefónicas. Esta negativa de MOVISTAR COLOMBIA de no hacer entrega real y material de las facturas impresas en papel, se dio inició hace más de año y medio atrás del comienzo de esta pandemia global, o sea que se acerca tal renuencia de MOVISTAR COLOMBIA a los tres (3) años en que inician nuestros requerimientos. Esperamos una solución definitiva y de fondo, sin más excusas y estrategias engañosas: No más respuestas efímeras y sin piso jurídico, porque los Actos Administrativos producidos podrían estar viciados de nulidad. De ser necesario, será la autoridad Constitucional o Administrativa quienes den la última palabra sobre nuestras quejas, bajo la responsabilidad de MOVISTAR COLOMBIA.

Por consiguiente, y dado que desde hace cerca de tres (3) años, se les está solicitando respetuosamente hacer entrega y no sólo enviar las mencionadas facturas impresas en papel, a su destino de cobro; MOVISTAR COLOMBIA, últimamente por intermedio del cartero ha hecho entrega real y material de la respuesta, adjuntando, -pero en sobre aparte- al documento impreso en papel de CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021, las facturas de los teléfonos 75787994 y 75813647 que supuestamente están en tales CD, los que contienen datos grabados en formato digital, siendo que dichos medios físicos no son recibidos por los autorizados en los puntos de pago correspondientes.

En consecuencia, MOVISTAR COLOMBIA de forma y fondo, a sus usuarios FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ y MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, nos está vulnerando sus DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES Y CONSTITUCIONALES, como lo son el derecho a la prestación de un servicio de interconexión telefónica fijo cableado, según los argumentos y pruebas en contexto; derecho al debido proceso, en especial lo concerniente a la desconexión, inhabilitación y cancelación total del abonado 75840219 de manera unilateral sin la debida notificación del presunto Acto Administrativo Perfecto sobre lo actuado y decidido; la no entrega de las facturas impresas en papel con los respectivos códigos de barra legibles y que puedan ser leídos por los instrumentos que poseen los receptores autorizados de fondos de MOVISTAR COLOMBIA en el punto de pago de preferencia de los usuarios nombrados, a los titulares de los abonados 75787994 y 75813647, y 75840219, respectivamente; de igual manera MOVISTAR COLOMBIA nos viola los derechos a la defensa, contradicción y doble instancia; también nos lesiona MOVISTAR COLOMBIA el derecho a la atención preferente por ser los reclamantes personas de la tercera edad; también MOVISTAR COLOMBIA, nos infringe el derecho a la Dignidad Humana y Solidaridad; asicomo, derecho a la integridad física, moral y emocional, en concordancia con el Derecho a la Protección de la Vida y el Derecho a la Paz.

IV - FUNDAMENTOS DE DERECHO

Me fundamento en:

4.1. El artículo 29 de la Constitución Política de Colombia de 1991 dispone lo que debe hacerse debidamente en las actuaciones administrativas.

También son fundamentos de derecho para este caso concreto, los artículos 1, 2, 4, 5, 11, 13, 86, 89 en concordancia con el artículo 94 de la Constitución Nacional vigente.

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA en sus numerales 1 y 2 del artículo 74 establece lo propio de los recursos administrativos: mientras que el numeral 3 del artículo 76 ídem, Ley 1437 del 18 de enero de 2011 establece la oportunidad en la presentación de los recursos administrativos.

El artículo 13 del CPACA prescribe: Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma… omissis…".

El artículo 154 de la ley 142 del 11 de julio de 1994. "De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato…".

El artículo 155 de la ley 142 del 11 de julio de 1994. "DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. "Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta… omissis…".

El artículo159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. "…El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.".

El artículo 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, señala de manera expresa que el recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia, constituyéndose esto en una excepción a la regla general del derecho administrativo, que indica que el recurso de reposición es facultativo.

El artículo 47 de la Ley 1142 de junio 28 de 2007 establece: Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.

El numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de julio 30 de 2009, expone la "Protección de los derechos de los usuarios.".

El artículo 26 de la Ley 962 de julio 8 de 2005 dice: La entrega de FACTURA ELECTRÓNICA para cobrar un servicio con fundamento en la expedición de una factura electrónica se sujetará al consentimiento expreso, informado y por escrito del usuario o consumidor del bien o servicio. (Subrayado nuestro).

El artículo 1 de la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011, decreta: "Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos,…".

- PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO, también son nuestros fundamentos de derecho.

- DEMÁS NORMAS concordantes, supletorias y complementarias aplicables;

- y finalmente, son nuestros fundamentos de derecho, la JURISPRUDENCIA nacional colombiana.

V – PRETENSIONES

Respetuosamente le solicito a MOVISTAR COLOMBIA, quien haga sus veces, actúe en su nombre, la represente o defienda; atendiendo la dignidad del ser humano y sus calidades humanas; se dignen humildemente ordenar:

PRIMERA: Admitir, declarar con lugar y dar trámite al presente Recurso de Reposición ante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC y/o MOVISTAR COLOMBIA y en subsidio Recurso de Apelación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y/o SIC, y en consecuencia decidir de manera totalmente favorable nuestras pretensiones que son viables y procedentes, con un Acto Administrativo Perfecto, que contenga un RESUELVE que exprese, todo lo que afirme, aclare, revoque, adicione y revise, en efecto hacer la entrega de manera consecutiva, mes a mes, no el día último para pago sin cargos de reconexión y/o suspensión, en la dirección de cobro que corresponde a la dirección geográfica donde se encuentran los terminales de los abonados telefónicos objeto de este recurso de reposición y en subsidio de apelación: 75787994, 75813647 y 75840219.

SEGUNDA: Remediar la actuación perjudicial, errónea y tendenciosa, al desconectar, inhabilitar y cancelar el abonado telefónico 75840219 sin el debido proceso, la ausencia de notificación del Acto Administrativo Perfecto y el perjuicio jurídico causado por el DEPARTAMENTO DE CARTERA DE MOVISTAR COLOMBIA; también mandar a hacer la entrega en físico de las facturas impresas en papel en la residencia de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, identificada con cédula 37235689 y dirección: Avenida 12 número 9-83, Torcoroma, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia; depositándolas en el buzón de correo, ubicado en el portón metálico de color verde, de acceso a la vivienda.

De igual manera, hacer la entrega física de las facturas impresas en papel, mes a mes, de manera consecutiva en la dirección geográfica, que siempre ha sido la misma y está a disposición de MOVISTAR COLOMBIA, para los abonados 75787994, 75813647 y 75840219.

TERCERA: Hacer todos los ajustes idóneos, procedentes y consecuentes de la facturación que corresponda a los tres (3) abonados: 75787994, 75813647 y 75840219. Inclusive no facturar, cuando la conexión telefónica está inactiva por falla técnica en la prestación del servicio, ni facturar durante todo el tiempo que dure la suspensión. Y sí, la desconexión, inhabilitación y cancelación es declarada administrativa y constitucionalmente, ajustar la facturación de acuerdo a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

CUARTA: Establecer un proceso abreviado, sucinto, corto y sin tanto tiempo de espera, en la que se garantice la preferencia a los adultos mayores como los aquí reclamantes, en la presentación, radicación y/o decisión, para dar por recibido para su trámite legal, nuestro Derecho de Petición por Escrito Impreso en Papel.

QUINTA: Garantizar la no repetición en la vulneración, lesión o perjuicio de los derechos humanos fundamentales y constitucionales -que todo el tiempo, deben estar incólumes-, de los suscriptores y/o usuarios de MOVISTAR COLOMBIA, señores FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ y MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ.

SEXTA: Rectificar el Acto Administrativo Imperfecto de CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021 por un Acto Administrativo Perfecto, con las formalidades exigidas para su emisión, concediendo los recursos administrativos de Ley, y haciendo las notificaciones correspondientes para que la decisión, no quede o esté viciada de nulidad.

El aparte, párrafo o inciso que cuestionamos está fuera de firma y por consiguiente no produce efectos jurídicos suficientes; es decir, es una información complementaria sobre el término para interponer el Recurso de Reposición y en subsidio Recurso de Apelación; al igual, el texto sobre los asuntos que no proceden los recursos administrativos.

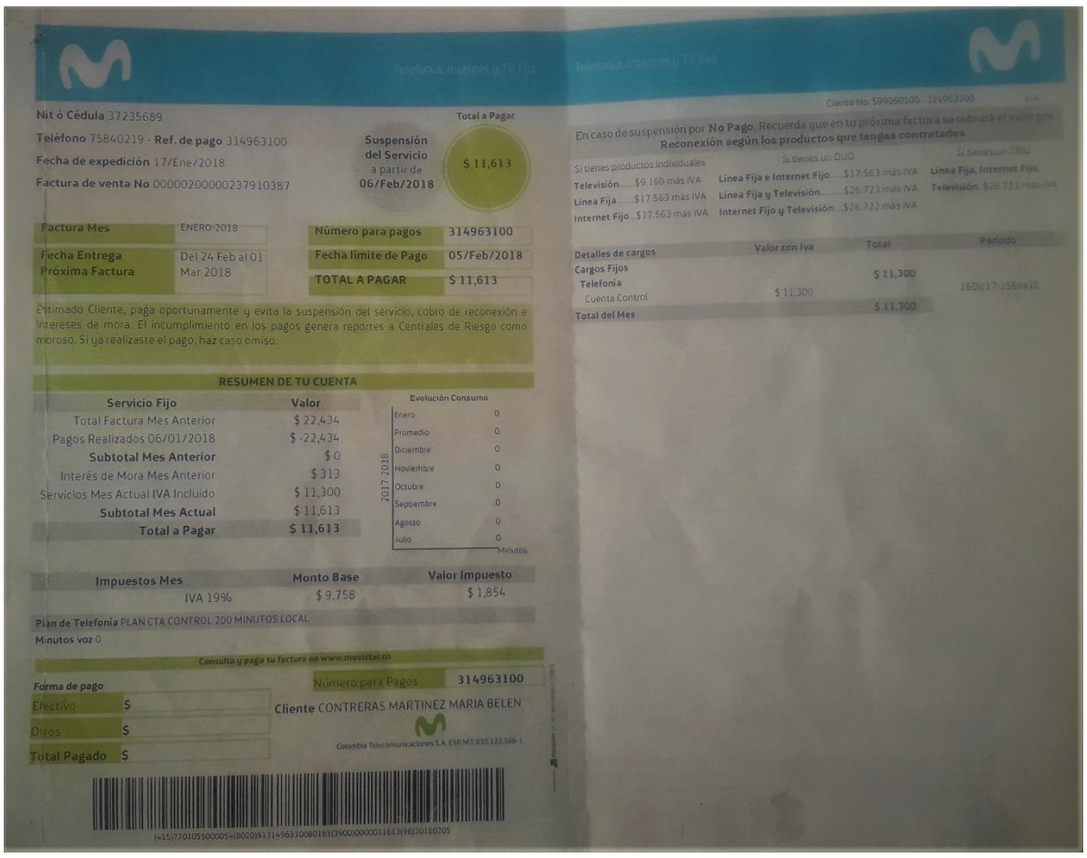
Dicho aparte, está fuera del texto y posterior de quien firma y rubrica esta decisión, por lo cual, debe integrarse al texto dentro del RESUELVE y antes de la firma de quien refrenda el acto administrativo perfecto y así será válido y producirá los efectos jurídicos pertinentes.
Al final del folio, se reitera, después de la firma, MOVISTAR COLOMBIA, escribió: “Sobre los puntos 1, 2, 4 y 5 no proceden recursos.
En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónico (sic) (página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o *611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.”.

Lo subrayado en esta coletilla, no es del texto que se transcribe, sino nuestra.

SÉPTIMA: Remitir dentro del término oportuno procesal a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC, el derecho de petición en cinco (5) folios inicial, la respuesta de MOVISTAR COLOMBIA mediante CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021 en un (1) folio, este libelo de Recurso de Reposición y en subsidio Recurso de Apelación en veintinueve (29) folios, y la decisión final de fondo a la referencia y asunto que desata este recurso, bien sea favorable o desfavorable.

VI – PRUEBAS Y DOCUMENTOS

Solicito que como soporte de mis pretensiones y las de mi representada se valoren las siguientes pruebas:



Telefonía, Internet y TV Fija

Nit ó Cédula 37235689
Teléfono 75840219 - **Ref. de pago** 314963100
Fecha de expedición 17/Ene/2018
Factura de venta No 00000200000237910387

Suspensión del Servicio a partir de **06/Feb/2018**

Total a Pagar $ 11,613

Factura Mes	ENERO-2018	**Número para pagos**	314963100
Fecha Entrega Próxima Factura	Del 24 Feb al 01 Mar 2018	**Fecha límite de Pago**	05/Feb/2018
		TOTAL A PAGAR	$ 11,613

Estimado Cliente, paga oportunamente y evita la suspensión del servicio, cobro de reconexión e intereses de mora. El incumplimiento en los pagos genera reportes a Centrales de Riesgo como moroso. Si ya realizaste el pago, haz caso omiso.

RESUMEN DE TU CUENTA

Servicio Fijo	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 22,434
Pagos Realizados 06/01/2018	$ -22,434
Subtotal Mes Anterior	$ 0
Interés de Mora Mes Anterior	$ 313
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 11,300
Subtotal Mes Actual	$ 11,613
Total a Pagar	$ 11,613

Evolución Consumo (2017-2018)

Enero	0
Promedio	0
Diciembre	0
Noviembre	0
Octubre	0
Septiembre	0
Agosto	0
Julio	0

Minutos

Impuestos Mes	Monto Base	Valor Impuesto
IVA 19%	$ 9,758	$ 1,854

Plan de Telefonía PLAN CTA CONTROL 200 MINUTOS LOCAL
Minutos voz 0

Consulta y paga tu factura en www.movistar.co

Forma de pago
Efectivo $
Otros $
Total Pagado $

Número para Pagos 314963100
Cliente CONTRERAS MARTINEZ MARIA BELEN

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP NIT 830.122.566-1

(415)7701055000054(8020)9131496310080163(3900)0000011613(96)20180205

Telefonía, Internet y TV Fija

Cliente No. 599060100 - 314963100

En caso de suspensión por **No Pago**, Recuerda que en tu próxima factura se cobrará el valor por **Reconexión según los productos que tengas contratados**

Si tienes productos individuales
Televisión.....$9.160 más IVA
Línea Fija.....$17.563 más IVA
Internet Fijo...$17.563 más IVA

Si tienes un DUO
Línea Fija e Internet Fijo.....$17.563 más IVA
Línea Fija y Televisión.....$26.723 más IVA
Internet Fijo y Televisión....$26.723 más IVA

Si tienes un TRIO
Línea Fija, Internet Fijo, Televisión. $26.723 más IVA

Detalles de cargos	Valor con Iva	Total	Periodo
Cargos Fijos		$ 11,300	
Telefonía			
Cuenta Control	$ 11,300		16Dic17-15Ene18
Total del Mes		$ 11,300	

- Una prueba fehaciente y contundente, es esta factura impresa en papel, y entregada en la Avenida 12 número 9-83 de Torcoroma en Cúcuta por MOVISTAR COLOMBIA, que corresponde al abonado 75840219. Ello es prueba de la existencia de la cuenta y abonado bajo la titularidad de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, identificada con la cédula de ciudadanía número 37235689. Es fe, que MOVISTAR COLOMBIA, sí hacía entrega de las facturas en las direcciones geográficas que esta empresa prestadora del servicio público de telefonía fija cableada tiene a su disposición.

Otra cosa es, el no volver a enviar las facturas por vía de superficie mediante correo postal haciendo efectiva su entrega y materializar su entrega, para así evitar que los usuarios reaccionen en contra de la omisión de MOVISTAR COLOMBIA.

Ante una segunda instancia, autoridad constitucional o administrativa, es fácil demostrar y probar, que al no tener este tipo de factura impresa en papel a la mano para pagar, cómo notificarse del valor a cancelar dichos servicios. Si MOVISTAR COLOMBIA no ha hecho la entrega en el lugar propio para sus efectos, está incumpliendo las Condiciones Uniformes Contractuales. Pero, resulta que si MOVISTAR COLOMBIA, aduce no disponer de los Contratos celebrados inicialmente con TELECOM, pues las responsabilidades, daños y perjuicios materiales y morales causados son de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC.

MOVISTAR COLOMBIA, al suspender la entrega de las facturas impresas en papel, mucho antes de esta pandemia del Coronavirus -COVID 19-, con dicha acción, MOVISTAR COLOMBIA, desplegó su irresponsabilidad de manera inconsulta, arbitraria y perjudicial. Además, al no notificarle a la suscriptora la determinación de desconectar, inhabilitar y cancelar el abonado 75840219, siendo su obligación la de continuar haciendo la entrega de las facturas impresas en papel para este abonado como se demuestra y prueba en contexto; entonces, no hay duda razonable sino una causa justa para demandar ante otra instancia, si es necesario. El solicitar el restablecimiento de los derechos humanos fundamentales y constitucionales vulnerados y/o situaciones jurídicas infringidas y aplicables a este caso concreto, es nuestra obligación hacerlo.

De acuerdo con lo anterior, es que se está alegando que tal decisión de desaparecer u ocultar a MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ con cédula 37235689 del sistema de MOVISTAR COLOMBIA, manifestando que no existe, en ello estriba la razón suficiente por la cual insistimos

en la violación flagrante por parte de MOVISTAR COLOMBIA del debido proceso administrativo, amparado por el artículo veintinueve (29) de la Constitución Política de Colombia vigente.

- Todos los datos que deben reposar en el historial de cada uno de los abonados telefónicos: 75787994, 75813647 y 75840219; entre otros: contratos, suspensiones, cobros de reconexión, robos y/o hurto de cable, requerimientos personales y otros, inclusive sustitución patronal; también solicitamos respetuosamente, de manera reiterada, no sólo el envío, sino la entrega real y material de cada una de las facturas de venta impresas en papel- de los servicios de telefonía fija cableada contratada, para las tres (3) líneas en comento.

- Los requerimientos realizados personalmente tanto por mi auxiliada, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ como por el suscrito, FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ; igualmente, deben estar guardados en el sistema informático y/o intranet al servicio y bajo la titularidad de MOVISTAR COLOMBIA, y en ningún momento, negar su consulta cuando así lo pidamos respetuosamente, de manera verbal o escrita o las autoridades demanden un resultado de búsqueda convincente.

- Los Contratos de Condiciones Uniformes celebrados para la prestación de los servicios de telefonía fija cableada para los abonados: 75787994, 75813647 y 75840219, también deben existir.

- Las decisiones, mediante CUN's para los abonados 75787994, 75813647 y 75840219, que corresponden a los presuntos Actos Administrativos Perfectos, que MOVISTAR COLOMBIA ha producido durante el lapso comprendido, desde que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – BIC suspendió, en ejercicio arbitrario de sus propias razones, la entrega en físico de aproximadamente el noventa por ciento (90%) de las facturas de venta -impresas en papel- de los servicios que ofrece a suscriptores o usuarios, según lo que en las calles de Cúcuta se comenta, también deben existir como pruebas para su valoración.

- El Acto Administrativo Imperfecto correspondiente a la CUN-4433211016730282 de lugar y fecha de elaboración: Bogotá, 21-SEP-2021, que por este escrito libelar se está impugnando mediante el uso de los Recursos Administrativos de Ley; en este caso concreto -Recurso de Reposición ante MOVISTAR COLOMBIA y en subsidio Recurso de Apelación ante la SIC- , cuyo legítimo ejercicio lo estamos haciendo, dentro del término oportuno procesal, sin dubitación alguna

--- PIE DE FOTO (1/2) DE FACHADA EN PREDIO DONDE SE ENCUENTRA EL TERMINAL DEL ABONADO 75840219.

Véase la fachada y puerta de acceso al predio ubicado en la avenida 12 número 9-83 de Torcoroma en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. Es un portón-reja garage de color verde: en la parte superior izquierda se encuentra el número de la casa y en la parte media de la mitad del abra izquierda, se ubica el buzón de correo. En este inmueble habita la perjudicada por el accionar doloso presunto de MOVISTAR COLOMBIA. Sin dubitación alguna, mi representada MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, titular del abonado 75840219 fue despojada por MOVISTAR COLOMBIA de su abonado telefónico 75840219, mediante un procedimiento viciado de nulidad, como se probaría ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, de ser necesario.

El propósito e intención especial de este recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación, además de reiterar una vez más la entrega de facturas en físico impresas en papel en las direcciones geográficas donde están instalados los terminales de los abonados 75787994, 75813647 y 75840219, es el restablecimiento de derechos y situaciones jurídicas infringidas preferentemente y de manera inequívoca. Por lo tanto, la reasignación del abonado 75840219 debe proceder de inmediato sin más dilaciones y excusas inciertas, previo el pago de la deuda insoluta o saldo total pendiente de pago, después de hechos los ajustes de facturación por parte de MOVISTAR COLOMBIA; todo, habida cuenta que el procedimiento surtido en la desconexión, inhabilitación y cancelación del abonado 75840219 por parte de CARTERA u otras dependencias de MOVISTAR COLOMBIA, está viciado de nulidad, de acuerdo a lo expuesto en contexto dentro de este recurso administrativo.

--- PIE DE FOTO (2/2) DE FACHADA EN EL PREDIO DONDE SE ENCUENTRA EL TERMINAL DEL ABONADO 75840219

Obsérvese el número de la casa ubicada en la avenida 12 número 9-83 de Torcoroma, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia (parte superior izquierda del abra izquierda del portón de garage, en la imagen 2 de 2).

UN COMPROBANTE DE ENTREGA, SÓLO EN EL PAPEL, PORQUE LA FACTURA NO LLEGÓ A SU PROPIO DESTINO, es el siguiente:

Comprobante de entrega: 210527108510002471

Nombre: CONTRERAS MARTINEZ FELIX
C.I: 2533653100
Telefono: 75787994
Dirección: CL 2K 202 4 CHAPINERO - CHAPINERO ATALAYA

210527108510002471

RTE
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
Nit: 830.122.566-1
Tr. 68 No. 114A-55 Bogotá COD POSTAL: 111121000
Tel. 018000 930930 - 018000 940099 www.movistar.co

DEST
CONTRERAS MARTINEZ FELIX
CL 2K 202 4 CHAPINERO - CHAPINERO ATALAYA
CUCUTA NORTE DE SANTANDER 434 23
Cliente - Cuenta 2533653100 Tel.

OS 10202105236 20
Cons. 654
CP 540013
Ruta
Zona 5400107
Peso 100 gr.
Valor $895,01
BEC-161722134
Objeto Postal

TMPO_EXP_NT_SAN Lic MinCom 000576 Nit: 806005329-4
Fecha Impresión 27 | 05 | 2021 | 01:05:13
Fecha límite de Entrega: 10/06/2021
FOA Azul
PTA DORADA
Nombre y/o Sello | Hora | 03 D | 06 M | 21 A
5400107 MF

- INTENTO ENTREGA
- DIRECCION ERRADA
- NO RESIDE
- DESCONOCIDO
- REHUSADO
- NO RECLAMADO
- OTROS

--- PIE DE PÁGINA DEL PRESUNTO COMPROBANTE DE REMISIÓN DE LA FACTURA IMPRESA EN PAPEL QUE AÚN NO HA LLEGADO A SU DESTINO (Imagen inserta en CUN-4433211009548621 de lugar y fecha: Bogotá, 29 de junio 2021). Esta prueba, también está en manos de la SIC.

A continuación, mírese la fachada y puerta, que son las auténticas. No, el comprobante anterior que es presuntamente acomodado, falso, forjado y muy perjudicial, porque la entrega de la factura impresa en papel no se ha materializado realmente, en ningún momento, desde que MOVISTAR COLOMBIA a su juicio como política de empresa: dejó, suspendió o estimó según su parecer no producir –si enviar según su decir- pero no entregada en su destino natural.

Este documento comprobante de prueba de la presunta entrega de factura en físico impresa en papel, fue enviada a la SIC por MOVISTAR COLOMBIA, para demostrar el aseguramiento de la entrega en físico de la mencionada factura de venta impresa en papel; pero, la verdad verdadera y no procesal es que nunca se dio, ni se ha dado en la vida real dicha entrega.

LUGAR DE DESTINO DE LAS FACTURAS IMPRESAS EN PAPEL PARA LOS ABONADOS: 75787994 Y 75813647

---NOMENCLATURA DE LA PUERTA DE ACCESO AL PREDIO DE DOBLE NOMENCLATURA: CALLE 2 AV 0 K202-4 Y AV 12B # 4N-82, BARRIO CHAPINERO, COMUNA 7, CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, COLOMBIA.

Aquí es donde están ubicados los terminales de las líneas telefónicas 7-5787994 y 7-5813647, direcciones geográficas auténticas para hacer la entrega por vía de superficie, de las facturas en físico impresas en papel de los mencionados abonados, mes a mes, de manera consecutiva y no interrumpida, no el día último de pago oportuno; sin recargos improcedentes, inoportunos e ilegales.

--- PIE DE FOTO | Fachada de nuestra casa donde se encuentran los abonados 7-5787994 y 7-5813647.

-PIE DE FOTO | Esta si es la fachada real y color real de la puerta. (Panorámica lateral derecha de nuestra casa paterna con direcciones: Avenida 0 con calle 2 # K202-4 y nomenclatura CENS: Av 12B # 4N-82, barrio Chapinero, Comuna 7, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia). La calzada de la parte izquierda es la calle 2, y la calzada de la parte derecha, es la avenida cero (0) al frente de la Autopista Atalaya, ubicada ésta, en el punto cardinal sureste del sector San Felipe de Chapinero-Cúcuta.

- MOVISTAR COLOMBIA debe abstenerse de forjar documentos de presuntas entregas de facturas de venta telefónica por sus servicios, impresas en papel, de manera equivocada, tendenciosa, inapropiada e impropia; toda vez, que así lo conoce la SIC mediante su radicación 274186-2021-07- 12.

Aunque no prosperó nuestro RECURSO DE QUEJA con radicación 274186-2021-07-12, por ser supuestamente extemporáneo (Resolución de la SIC: No. 57115 de 03/09/2021|1105974), surgió la estrategia defensiva de continuar exigiendo lo que nos corresponda en derecho.

LOS CD SON MEDIOS FÍSICOS, PERO EN FORMATO DIGITAL, NO PEDIDOS POR LOS RECLAMANTES

--- PIE DE FOTO | MEDIO FÍSICO CON DATOS EN FORMATO DIGITAL.

Qué MOVISTAR COLOMBIA, no crea, piense y decida enviar a futuro, -considerado como una factura en medio físico un CD-, pues con éste es imposible que los suscriptores, usuarios o consumidores paguen los valores entendidos de sus facturas por venta de los servicios de telefonía fija cableada, en Cúcuta, pues no tienen a la vista el Código de Barras.

Es importante destacar y reiterar que estos discos compactos digitales (CD), actualmente, no son medios físicos idóneos para que un suscriptor o usuario de MOVISTAR COLOMBIA realice los pagos de sus servicios, cualesquiera que sean los puntos de pago autorizados por MOVISTAR COLOMBIA, en Cúcuta.

- MOVISTAR COLOMBIA recibió de TELECOM en su momento, mediante la figura jurídica de sustitución, y a partir de ese momento asumió en consecuencia todas las Responsabilidades Sociales Empresariales (RSE), y por tanto su administración, gestión, decisiones, negocios y archivos deben conservarse, sin alegar que no existe tal contrato, abonado, historial del cliente, y otros documentos a nombre del suscriptor o usuario en la data del sistema informático de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.- BIC, que es de su propiedad y para su uso exclusivo.

VII - ANEXOS

Los anexos, trátese de complementos de información, pruebas y alegatos, se encuentran en el contexto del presente escrito.

VIII - NOTIFICACIONES

1. El suscrito, acepta y autoriza que MOVISTAR COLOMBIA y la SIC, realicen todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, mediante impresos en papel, a la siguiente dirección postal:

Calle 2 con avenida cero (0) número K202-4, frente a la autopista Atalaya, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia y/o al mismo inmueble con dirección geográfica: avenida 12B número 4N-82, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

2. La Poderdante, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, acepta y autoriza que MOVISTAR COLOMBIA y la SIC, realicen todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, mediante impresos en papel, a la siguiente dirección postal:

Avenida 12 número 9-83, Torcoroma, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

3. A MOVISTAR COLOMBIA, se les puede hacer llegar todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, a la siguiente dirección postal:

MOVISTAR Centro de Experiencia Avenida Suba número 114A-55 Edificio Morato, Bogotá, Colombia (Información suministrada por el buscador de Google).

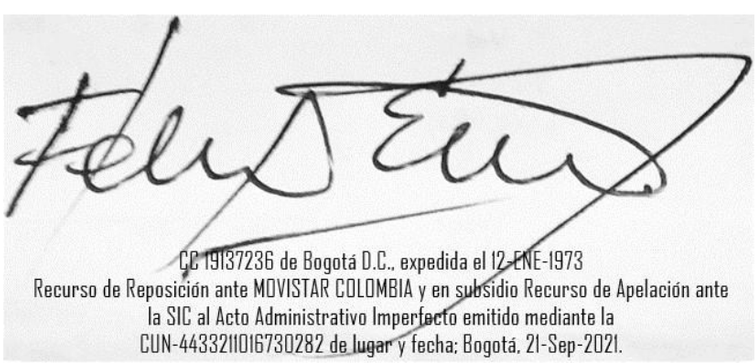
4. A la SIC, se les puede hacer llegar todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, a la siguiente dirección postal:

Carrera 13 # 27-00 Piso 3 Bogotá, Colombia (Información suministrada por el buscador de Google).

Declaro que los datos aquí consignados son correctos. El escrito es auténtico.

Chapinero de Cúcuta, día miércoles, veinte (20) del mes de octubre del año dos mil veintiuno (2021).

Cordialmente,



FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ
CC 19137236 de Bogotá

CUARTO: Respuesta de MOVISTAR COLOMBIA al Recurso de Reposición y en subsidio Recurso de Apelación, mediante la siguiente comunicación:

Bogotá, 09 de noviembre de 2021

CUN 4433211019214079

Señor(a):
FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ
CL 2 K AV 202-04 Chapinero Atalaya 04 Cúcuta, Norte de Santander corpofrontera@gmail.com

Motivo: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación – 75787994 - 75813647 - 75840219

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada, en donde nos manifiesta inconformidad ante la respuesta del CUN 4433211016730282, al respecto le informamos:

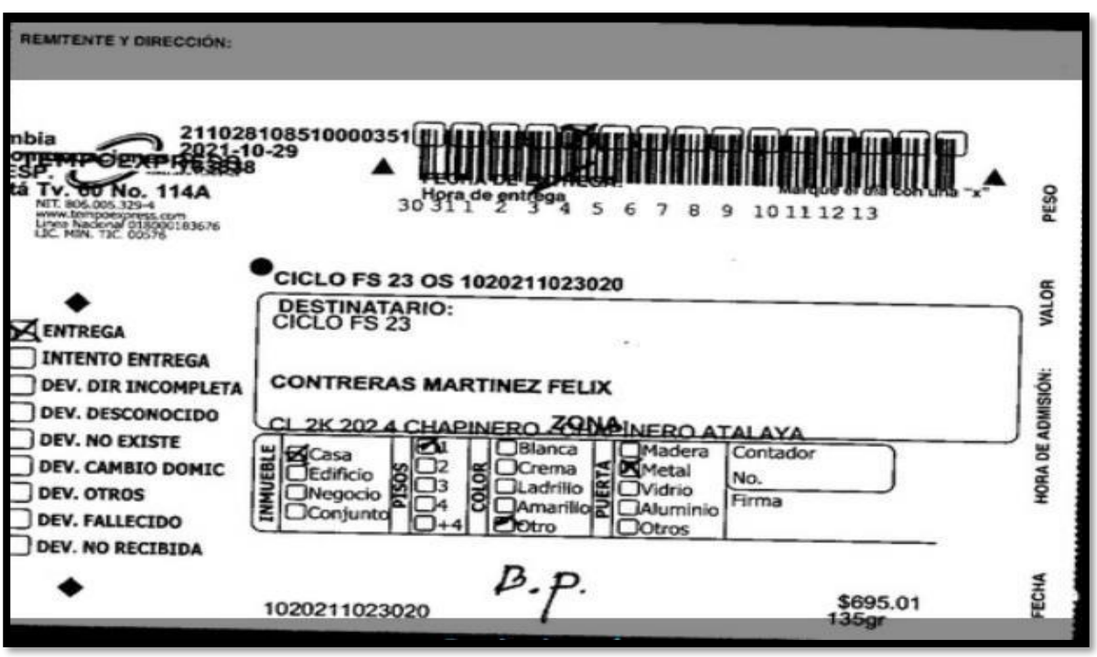
1. Estado de los servicios: Se confirma que las líneas 75787994 – 75813647 registran suspendidas por deuda y la línea 75840219 cancelada con fecha del 26/11/2019, como se muestra a continuación:

	Número telefónico	Número del suscriptor	Tipo de suscriptor	Nombre del grupo	Estado	Nombre del usuario	Apellido del usuario	Tipo de servicio
	75813647	500206...	Individual		Suspen...	FELIX	CONT...	Teléfon...
	75787994	500461...	Individual		Suspen...	CONT...	CONT...	Teléfon...

Codigo Cliente	Codigo Cuenta	Numero de Linea	Nombre Cliente	Numero de Identificación	Fecha Inicio Vigencia	Fecha Fin Vigencia
599060100	314963100	75840219	CONTRERAS MARTINEZ MARIA BELEN	37235689	09/09/1995 12:00:00 a.m.	26/11/2019 12:00:00 a.m.

2. Entrega de factura: Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con la inconformidad presentada por usted ante la respuesta emitida por la Empresa, se procedió a realizar una segunda validación del medio de entrega de la factura, donde se confirma lo siguiente:

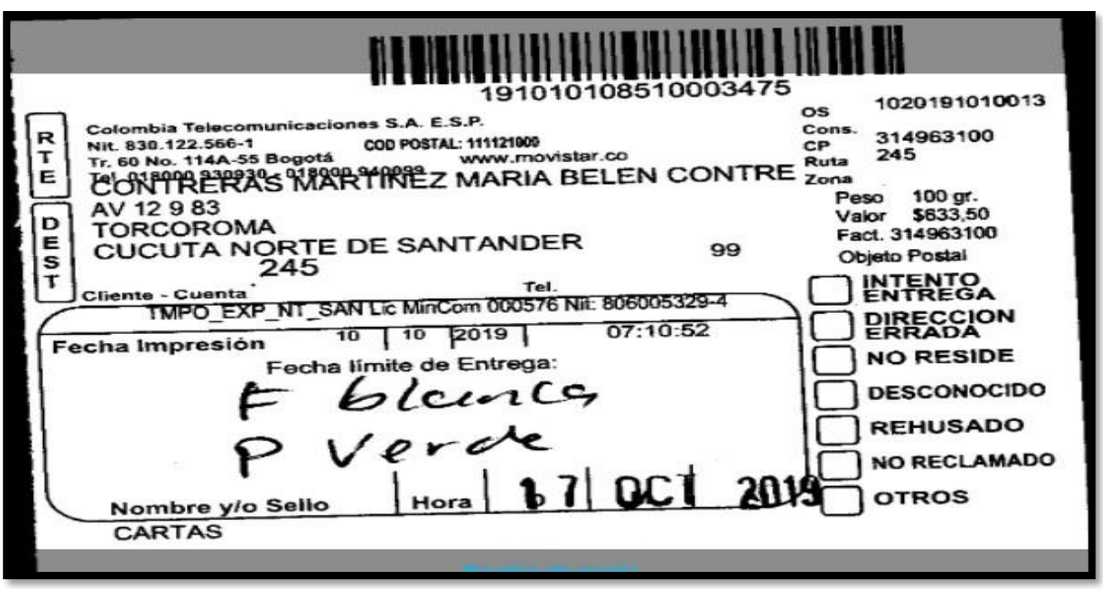
- Para la línea 75787994 se confirma envió físico de la factura a la dirección CL 2K 202 4 CHAPINERO - CHAPINERO ATALAYA en la ciudad de Cúcuta



- Para la línea 75813647 la dirección de entrega de la factura es a la dirección AV 12 B CL 4 N 82 NSE0 CHAPINERO ATALAYA en Cúcuta, como se muestra a continuación:

REMITENTE Y DIRECCIÓN:
211013108510001981
2021-10-14
Hora de entrega
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
PESO
CICLO FS 9 OS 1020211009020
DESTINATARIO:
CICLO FS 9
CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI
ZONA:
VALOR
ENTREGA
INTENTO ENTREGA
DEV. DIR INCOMPLETA
DEV. DESCONOCIDO
DEV. NO EXISTE
DEV. CAMBIO DOMIC
DEV. OTROS
DEV. FALLECIDO
DEV. NO RECIBIDA
INMUEBLE: Casa, Edificio, Negocio, Conjunto
PISOS: 1, 2, 3, 4, +4
COLOR: Blanca, Crema, Ladrillo, Amarillo, Otro
PUERTA: Madera, Metal, Vidrio, Aluminio, Otros
Contador No.
Firma
HORA DE ADMISIÓN:
B.P.
FECHA
1020211009020
$695.01
135gr

- Para la línea 75840219 registraba como dirección de envío de factura la dirección AV 12 9 83 en Cúcuta, aclarando que como la línea se encuentra retirada la última facturada enviada fue 10/10/2019.


191010108510003475
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
Nit. 830.122.566-1
COD POSTAL: 111121000
Tr. 60 No. 114A-55 Bogotá
www.movistar.co
Tel. 018000 930930 - 018000 940099
OS 1020191010013
Cons. 314963100
CP 245
Ruta
Zona
RTE
DEST
CONTRERAS MARTINEZ MARIA BELEN CONTRE
AV 12 9 83
TORCOROMA
CUCUTA NORTE DE SANTANDER
245
99
Peso 100 gr.
Valor $633,50
Fact. 314963100
Objeto Postal
Cliente - Cuenta
Tel.
TMPO_EXP_NT_SAN Lic MinCom 000576 Nit: 806005329-4
Fecha Impresión 10 10 2019 07:10:52
Fecha límite de Entrega:
F blanca
P Verde
Nombre y/o Sello
Hora 17 OCT 2019
CARTAS
INTENTO ENTREGA
DIRECCION ERRADA
NO RESIDE
DESCONOCIDO
REHUSADO
NO RECLAMADO
OTROS

Como se evidencia en las imágenes anteriores, se confirma entrega de las facturas de manera física de acuerdo a lo solicitado por el cliente.

Así mismo, se recuerda que es deber del usuario mantener sus datos actualizados para que así la Empresa pueda realizar las notificaciones de manera oportuna.

De acuerdo con lo anterior, su recurso de reposición y en subsidio de apelación ha sido resuelto de manera totalmente favorable y en consecuencia no se hace necesario el traslado en Apelación a la Superintendencia de Industria y comercio.

Nuevas pretensiones:

3. A manera de gestión de servicio, se procede adjuntar a este comunicado las facturas de la última facturada para cada una de las cuentas, aclarando que con el numero de la cuenta o referencia de pago puede cancelar los valores pendientes.

4. Respecto a la reinstalación de la línea 75840219 no es procedente debido a que para poder generar este proceso el usuario solo tiene 60 días posteriores al retiro del servicio y la cuenta debía estar al día en pagos y a la fecha la cuenta presenta deuda y el tiempo máximo ya fue cumplido.

Es importante aclarar que teniendo en cuenta que el contrato de esta fue terminado por la mora presentada, causal que se encuentra definida en el contrato de servicios aceptado por usted al momento de la activación. Es importante aclarar, que en el momento de terminación del contrato la empresa recuperó la numeración y esta puede ser asignada a otro usuario.

Referente al cobro realizado es importante aclarar que de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 2.1.12.1. Pago oportuno de la resolución 5111 de 2017. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.

Así las cosas, no es procedente realizar ajuste alguno sobre este servicio.

5. Es importante aclarar que la Empresa se rige bajo la Resolución 5111 de 2017 para atender cada una de la s peticiones, quejas o reclamos realizados por los usuarios.

Queremos agradecerle sus valiosos comentarios, no sin antes hacerle saber que nuestra compañía se encuentra en constantes procesos de mejoramiento buscando mecanismos adecuados para ofrecerle mejores opciones a los clientes que como usted hacen que reflexionemos acerca de los inconvenientes que en un momento dado se nos puedan presentar.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónico (página web o red social), línea gratuita de atención al usuario número 018000 930 930 desde su teléfono fijo o *611 desde su móvil Movistar o mediante comunicación escrita.

Los recursos solo aplican para el punto 4.

Agradecemos su atención y ratificamos el interés de Movistar por solucionar sus requerimientos y lograr su completa satisfacción en la prestación de nuestros servicios.

Esperamos le haya resultado útil esta información; recuerde que cualquier duda o aclaración podrá ser atendida a través de nuestras líneas de atención gratuita desde su celular movistar al *611, desde su celular o fijo movistar a la línea 018000930930, para otros operadores al fijo y móvil a la línea 60115885204 (aplica costo de llamada de acuerdo con su operador local o celular) o en nuestras oficinas de servicio al cliente de la ciudad en la que usted reside.

Adicionalmente, le invitamos a que acceda a nuestro número de WhatsApp 3152333333 para consultar todos sus requerimientos.

Cordialmente,

Alejandro Llano Gutiérrez
Jefe Atención Entidades Gobierno y PQR´s
Gerencia de Atención Escrita
Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P Elaboró: Elina Yepes Vásquez

QUINTO: Nosotros, FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ y MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, por hora, no pagamos los valores entendidos controvertidos de las facturas impresas en papel recibidas correspondientes a los abonados: 6075840219, 6075813647 y 6075787994, hasta tanto la SIC decida sobre el presente Recurso de Queja, en los términos de Ley y nos sea notificado lo pertinente.

SEXTO: Los quejosos, ya nombrados e identificados, nunca han presentado a MOVISTAR COLOMBIA, solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, ni menos suspensión.

SÉPTIMO: El operador del servicio telefónico fijo conmutado, en este caso concreto, MOVISTAR COLOMBIA, debe almacenar todos los datos, requerimientos, acciones y operaciones realizadas, para que el usuario consulte cuando así lo requiera. (El artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que incorpora la Resolución CRC 5111 de 2017, precisa: "… La solicitud de terminación del contrato o cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera".).

OCTAVO: Finalmente, en pro del restablecimiento de la situación infringida, por la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional y entre otros derechos fundamentales, y constitucionales presuntamente violados, al darse el despojo de la línea telefónica fija conmutada de número actualizado 6075840219 con una decisión inconsulta, unilateral, antijurídica y perjudicial por parte de MOVISTAR COLOMBIA; en virtud del principio de favorabilidad: debe procederse de inmediato a la reasignación y reinstalación de la línea 6075840219 y efectuar el reajuste de facturación correspondiente, sin pagos de reconexión y otros conceptos, porque la responsabilidad es de MOVISTAR COLOMBIA y no de la quejosa, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ.

II – PRUEBAS Y DOCUMENTOS

Invocamos como plenas pruebas con todo el rigor que ellas representan, los documentos, textos e imágenes, audios-video (URL: https://youtu.be/Q_jNXmTdfuY), que hacen parte integral de nuestro Recurso de Queja ante la SIC, en contexto; las que a juicio de ésta se permita ordenar, practicar y valorar u ordenar su traslado, y las que relacionamos a continuación:

2.1. La data sobre los movimientos de las cuentas de los abonados telefónicos fijos: 6075840219, 6075813647 y 6075787994 que deben estar almacenadas en el sistema informático de MOVISTAR.

2.2. A través de la CUN 4433211010464438 de MOVISTAR COLOMBIA, ésta da respuesta negativa a las pretensiones de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ correspondientes a los requerimientos para su abonado 6075840219, despojado con violación flagrante del Debido Proceso Constitucional, por MOVISTAR COLOMBIA. Con esta comunicación esta Empresa Privada Prestadora del Servicio Público de Telefonía Fija Conmutada da fe de la inexistencia de dicha línea telefónica e igualmente desconoce a su cliente con cédula de ciudadanía 37235689, que ahora es mi representada y a quien debo defender y hacer valer sus derechos hasta que se logre recuperar dicho contrato, se de la reasignación y reinstalación, y en consecuencia se reactive la prestación del servicio.

2.3. De manera normal, MOVISTAR COLOMBIA, no ha hecho efectiva la entrega de las facturas en físico -impresas en papel- anunciadas en la decisión CUN 4433201023777986 de fecha 26Nov2020, correspondiente a la línea 75787994. Y las facturas en físico -impresas en papel- del abonado 7-5813647, ¿A dónde las envían y quién hace la entrega real? Porque nunca las entregan mes a mes, como hace más de dos (2) años las entregaban por vía de superficie, en las direcciones postales, que no han cambiado desde que se perfeccionaron los Contratos de Prestación de los Servicios de Telefonía fija con TELECOM, para dichas líneas telefónicas fijas.

2.4. DOCUMENTOS

2.4.1. ÚLTIMA FACTURA GENERADA DEL ABONADO 6075840219 Y DIRIGIDA A FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ(sic) [Ver portada]:

5/16

Hablamos como tú

Ahora en Movistar TV disfrutas de nuestro nuevo canal

Series

Señor(a): CONTRERAS MARTINEZ MARIA BELEN

Dirección: AV 12 9 83 LAT 0 LON 0 NSE 0
TORCOROMA
SAN JOSE DE CUCUTA - NORTE DE SANTANDER

movistar
ELIGE TODO

Disfrútalo también sin costo por **Movistar Play App.**

Compra y conoce más en **www.movistar.co**

Míralo en:
Canal **101**
HD **813**

Síguenos en: Movistar Colombia @movistarco Movistar Colombia

Papel de caña de azúcar

Telefonía, Internet y TV Fija

6/16

Nit ó Cédula 37235689

Teléfono 75840219 - **Ref. de pago** 314963100

Factura Electrónica de Venta 0002261321487

Cufe: e42d92bc6c9c80d9742610147dc8e7cb26e7cd33

Su Servicio Está Suspendido

Fecha de Expedicíon	17/Jul/2019	**Número para pagos**	314963100
Periodo Facturado	16/jun/2019 al 15/jul/2019	**Fecha límite de pago**	INMEDIATA
		TOTAL A PAGAR	$ 24,129

Estimado Cliente, esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de la entrega cuentas con 20 días para ser escuchado, efectuar o demostrar el pago. De lo contrario la Empresa procederá a realizar el respectivo reporte a los Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo. Si ya pagaste la factura anterior, solo debes pagar el valor correspondiente al mes actual.

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Fijo Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 12,080
Saldo Mes Anterior	$ 12,080

Servicios Fijo Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 12,049
Subtotal Servicios Fijo Mes Actual	$ 12,049
Total a Pagar Servicio Fijo	**$ 24,129**

Evolución Consumo

2019	Minutos
Julio	0
Promedio	1
Junio	0
Mayo	0
Abril	0
Marzo	0
Febrero	6
Enero	0

IMPUESTOS MES SERVICIO FIJO

Impuestos	Monto Base	Valor Impuesto
IVA 19%	$ 7,352	$ 1,397

Plan de Telefonía PLAN CTA CONTROL 200 MINUTOS LOCAL

Minutos voz null **Valor minuto adicional** $ 92.20

Consulte y pague su factura en www.movistar.co

Forma de pago

Efectivo	$
Otros	$
Total Pagado	$

Número para Pagos **314963100**

Cliente CONTRERAS MARTINEZ MARIA BELEN

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP NIT 830.122.566-1

(415)7701055000054(8020)913149631009196 3(3900)0000024129(96)20190803

Telefonía, Internet y TV Fija

7/16

Cliente No. 599060100 - 314963100 3/4

En caso de suspensión por **No Pago**, Recuerda que en tu próxima factura se cobrará el valor por **Reconexión según los productos que tengas contratados**

Si tienes productos individuales	Si tienes un DUO	Si tienes un TRIO
Televisión.....$9.160 más IVA	**Línea Fija e Internet Fijo**.....$17.563 más IVA	**Línea Fija, Internet Fijo, Televisión**..$26.723 más IVA
Línea Fija.....$17.563 más IVA	**Línea Fija y Televisión**.....$26.723 más IVA	
Internet Fijo...$17.563 más IVA	**Internet Fijo y Televisión**....$26.723 más IVA	

COMPARATIVO DE TUS CARGOS FACTURADOS

Valor Facturado con Impuesto	Mes anterior	Mes actual	Variación
Cargos Fijos			
Telefonía	**$ 12,049**	**$ 12,049**	**$ 0**
Plan Voz Local del 16Jun19 al 15Jul19	$ 12,049	$ 12,049	
TOTAL MES	**$ 12,049**	**$ 12,049**	**$ 0**

8/16

Tus centros de Experiencia más cercanos

Ibagué Cra 5*
Carrera 5 No 38-77

Ibagué Piedra Pintada*
Carrera 5 No 39A-77

Ibagué Chapinero*.
Calle 14 No. 3A - 22

Bucaramanga Cabecera*
Carrera 33 No 44 -68

Bucaramanga Centro*
Calle 36 No 17-75

Bucaramanga LA ISLA*
Calle 56 No 17 A-117

Barrancabermeja*
Calle 49 Carrera 11 Esquina

Ocaña*
Calle 10 Con Carrera 12 Piso 1

Piedecuesta*
Calle 9 # 6 - 41 Centro

Pamplona*
Calle 7 # 5-79 Centro

Cúcuta Av Cero*
Avenida 0 # 10-61

Cúcuta Av 5*
Avenida 5 No 13 -56

Villavicencio Av 40*
Avenida 40 No 35A-30
B/Mainzaro

Villavicencio Av 48*
Carrera 48 No 13-220

Duitama*
Calle 15 No. 14 - 25

Tunja Unicentro*
Avenida Universirtaria
No. 39 - 77 Local 110 - 11
C.C. Unicentro

Tunja Plaza de Bolívar*
Calle 19 # 9 - 15

Sogamoso*
Calle 9 # 6 - 41 Centro

Leticia*
Carrera 11 # 8 - 88 Centro

Neiva Centro*
Carrera 5 No 9-48 Centro

Neiva Av 26*
Avenida 26 No 35-75 B/La Granja

Pitalito*
Calle 6 No 3-17

Florencia*
Carrera 5 No 9-48 Centro

Yopal*
Calle 7 # 19 - 54

Arauca*
Calle 18 No. 18 19

San José del Guaviare*
Calle 19 # 23 - 58

Horarios de atención variables de 9 a.m. a 6 p.m., para conocer jornada continua, otros horarios de atención y Centros de Experiencia ingresa a **www.movistar.co.**
*Estas oficinas reciben pagos únicamente con tarjetas de crédito y débito.

Realiza tus pagos a través de estos medios

Internet y pagos electrónicos

https://movistar.co/pagos
APP y Web Mi Movistar
Botón de pagos PSE
Portal web de tu banco
Cajeros Electrónicos
Punto Pago Redeban
Audio Línea de tu banco
Débito Automático

Bancos

Bancolombia
Davivienda
BBVA
Banco AvVillas
Caja Social
Occidente
Popular
Itaú
GNB Sudameris

Otros convenios

Via Baloto, Efecty, Giros&Finanzas, Surtimax, Rapicade, Éxito, Carulla, Jumbo, MOVii
Norte de Santander, Bucaramanga, Girón: Cooguasimales, Coompecens, JJpita (apuestas Cúcuta), Coopenessa.
Tuluá, Trujillo y San Pedro (Valle): Servipagos, Foncet.
Florencia, Huila, Cauca: Ultrahuilca, Coonfie.
Cesar, Bolivar, Atlántico, Cordoba: Superefectivo, Servicer.

En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, deberá proceder al pago solamente de las sumas que no sean objeto de reclamación.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP - NIT 830.122.566-1. - Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018) - Autorretenedor por ventas y servicios (Res. DIAN No. 4095 de 2012) - Autorretenedor sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001 (Res. DIAN No. 06142 de 2003) – IVA Régimen Común - Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica ICA por Servicios 6110, 6120, 6190 (9,66 x 1000) - Ventas 4741 (11,04 x 1000). Autorretenedor por ICA en: Antioquia: Puerto Triunfo, Envigado, Sonson, Guarne, San Rafael, La Unión, Gomez Plata. Arauca: Arauca. Atlántico: Barranquilla, Soledad, Santo Tomás, Galapa, Puerto Colombia. Bolívar: Mahates, Turbaco, Calamar, Cartagena, Arjona, Clemencia, Talaigua Nuevo. Boyacá: Floresta, Raquira, Tuta, Paipa, Miraflores, Tibasosa, Puerto Boyacá. Caldas: Manizales. Casanare: Monterrey, Tauramena, Yopal, Aguazul, Maní. Cauca: Popayán, Caloto. Cesar: Valledupar, La Jagua de Ibirico. Córdoba: Montelíbano, Cundinamarca: Soacha, Sibaté, Gachancipá, Sopó, Pacho, Funza. Huila: Baraya, Neiva, Garzón. La Guajira: Maicao, Riohacha, Magdalena: Plato, Ciénaga, Santa Marta, Fundación. Nariño: Pasto, Norte de Santander: Villa del Rosario, Los Patios. Putumayo: Orito, Villagarzón. Quindío: Armenia, Risaralda: Pereira, La Virginia, Santander: Girón, Barrancabermeja, Barichara. Sucre: Sincelejo, Corozal, San Pedro, Tolima: Cajamarca, Honda. Valle del Cauca: Guadalajara de Buga, Jamundí, Cali, Cartago, Tuluá, Yotoco. Los servicios de asistencias son prestados por: A365 COLOMBIA S.A.S. NIT: 900.951.215-1, responsable de IVA, Régimen Común, No Gran contribuyente, No agente retenedor de IVA. Los servicios de seguros son prestados por: CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT: 860.026.518-6, responsable de IVA, Régimen Común, Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018), Autorretenedor por ventas y servicios, Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica 6511. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT 800.226.098-4, responsable de IVA, Régimen Común, Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018), Autorretenedor por ventas y servicios, Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica 6511. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. El servicio de Netflix es prestado por: Netflix International B.V. NIT. 901.244.710-7, responsable de IVA régimen común, atendiendo a lo establecido por el parágrafo 3 del artículo 420, parágrafo 2 del artículo 437 y artículo 579-2 del E.T. al haberse cumplido el procedimiento establecido por la Resolución 051 de 2018 por parte del Proveedor del servicio.
Autorización de Numeración de Facturación Electrónica No: 18762014525440, Fecha Resolucion: 2019-05-14, Prefijo: 0002, Rango Inicial: 260741361, Rango Final: 265741360, Fecha Vigencia Desde: 2019-05-14, Fecha Vigencia Hasta: 2019-11-14. Hora Generación: 00:00:00.
Esta factura causará intereses de mora a la tasa máxima legal permitida desde su vencimiento (0.48%).
Las sumas de dinero recibidas por equipos y accesorios se entienden definitivamente recibidas sin que para ello exista obligación de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP de conectarlos a un sistema de la compañía. Las mercancías objeto de la presente factura han sido recibidas por el comprador real y materialmente. Cualquier información adicional, comuníquese con nuestras líneas de atención al cliente. El pago recibido por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP al diligenciar la solicitud de servicio será cruzado con el valor de la presente factura, si usted ya efectuó dicho pago no debe cancelar este valor nuevamente. La Superintendencia de Industria y Comercio ejerce inspección, vigilancia y control sobre los servicios de Voz y Datos Tel: (571) 5920400, E-mail: contactenos@sic.gov.co, Carrera 13 No. 27 - 00 Piso 1, Bogotá D.C. Colombia. El servicio de Televisión es vigilado por la Autoridad Nacional de Televisión Tel:(571) 7957000, E-mail: informacion@antv.gov.co, Calle 72 No. 12-77, Bogotá D.C.
Revisa importantes tips antifraude: www.movistar.co\antifraude
Para mayor información marca nuestras líneas gratuitas de atención al usuario 018000930930, #709, consulta www.movistar.co, o visita nuestros centros de experiencia.
Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión, cancela la totalidad de la factura.

te pro tejo

2.4.2. ÚLTIMA FACTURA GENERADA DEL ABONADO 6075813647 Y DIRIGIDA A FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ:

9/16

Señor(a): CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI

Dirección: AV 12 B CL 4 N 82 NSEO CHAPINERO ATALAYA

CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
CUCUTA

Consulta y paga tu factura descargando la App Mi Movistar.

Además:
- Consulta el detalle de tus consumos
- Paga tus facturas Móviles y Fijas
- Compra paquetes adicionales
- Recarga

Y mucho más.

movistar
ELIGE TODO

Descárgala ya e inicia sesión automáticamente.

Conoce más escaneando este código

DISPONIBLE EN Google Play

Consíguelo en el App Store

AENOR

Papel de caña de azúcar

UNA MARCA DE Telefónica

TV Internet Voz Móvil

10/16

CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI
Nit o CC.: 19137236

Factura Electrónica de Venta:
BEC - 185379215
Línea: 6075813647

TOTAL A PAGAR: $ 46,548
Fecha límite de pago: Inmediato
Referencia para pagos: 24231111011
Fecha de corte: 09/Oct/2021
Periodo facturado: 10/Sep/2021 al 09/Oct/2021
Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 10/Oct/2021

Su Servicio Está Suspendido

QR DIAN

Señor Usuario, en esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de su entrega cuenta con 20 días para demostrar o efectuar el pago, así como para ser escuchado, o la Empresa lo reportará a Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo. Tenga en cuenta que en caso de moras sucesivas y continuas el reporte será inmediato.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 45,579		$ 969		$ 0		$ 46,548

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 45,579
1. Saldo Mes Anterior	**$ 45,579**

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 969
Subtotal	**$ 969**

Servicios Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 0
2. Subtotal Servicio Mes Actual	**$ 0**

4. Total a Pagar Servicio	**$ 46,548**

Histórico consumo minutos/segundos

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Prom
0	0	0	0	0	0	0

Consulta y paga tu factura en www.movistar.co

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC NIT 830.122.566-1

Cliente CONTRERAS MARTINEZ FELIX HELI

Seleccione pago total de esta factura

Numero para Pagos 24231111011

Total a pagar
$

Escanea el código y realiza tu pago

(415)7707176960178(8020)0000024231111011(3900)00000000046548(96)20211026

TV Internet Voz Móvil

No Cuenta 2423111101 3 / 4

En caso de suspensión por **No Pago**, Recuerda que en tu próxima factura se cobrará el valor por **Reconexión según los productos que tengas contratados**

Si tienes productos individuales	Si tienes un DUO	Si tienes un TRIO
Línea Fija .....$ 18,563 más IVA	**Línea Fija e Internet Fijo** .....$ 18,563 más IVA	**Línea Fija, Internet Fijo y Televisíon** .....$ 28,723 más IVA
Internet Fijo ...$ 18,563 más IVA	**Línea Fija y Televisión** .....$ 28,723 más IVA	
Televisión .....$ 10,160 más IVA	**Internet Fijo y Televisión** .....$ 28,723 más IVA	

Si tienes productos convergentes **Línea Celular, Línea Fija, Internet Fijo y Televisíon** .....$ 32,861 más IVA

IMPUESTOS MES SERVICIO

Impuestos	Monto Base Calculado	Valor Impuesto
IVA 19%	$ 816.00	$ 155.04

Tu Plan Plan Voz Ilimitado Local Individual_S1 Incluye: **$ 0**

COMPARATIVO DE TUS CARGOS FACTURADOS

Valor Facturado con Impuestos	Mes anterior	Mes actual	Variación
Valor de tu plan	**$ 3,097**	**$ 0**	**- $ 3,097**
Plan Voz Ilimitado Local Individual_S1 del 10/Sep/2021 al 09/Oct/2021	$ 3,097	$ 0	
[1]Consumo facturado del 10/Sep/2021 al 09/Oct/2021			
TOTAL MES	**$ 3,097**	**$ 0**	**- $ 3,097**

12/16

Ibagué Carrera 5 Carrera 5 # 38-77	*** Ocaña** Calle 10 Carrera 12 Esquina	*** Duitama** Calle 15 # 14-25	**Florencia** Calle 14 # 12-60 Centro
*** Ibagué Chapinero** Calle 14 # 3A-22	*** Piedecuesta** Calle 9 # 6-41 Centro	*** Sogamoso** Calle 10 # 9-55	*** Yopal** Calle 7 # 19-54
*** Ibagué Piedrapintada** Carrera 5 # 39A-77	*** Pamplona** Calle 7 # 5-79 Centro	*** Neiva Centro** Carrera 5 # 9-48 Centro	**Arauca** Calle 18 # 18-19
*** Bucaramanga Cabecera** Carrera 33 # 44-68	*** Cúcuta Avenida Cero** Avenida 0 # 10-61	*** Neiva Avenida 26** Avenida 26 # 35-75	**San José del Guaviare** Calle 9 # 23-58
*** Bucaramanga Centro** Calle 36 # 17-75	*** Cúcuta Avenida 5** Avenida 5 # 13-56	*** Villavicencio Carrera 48** Carrera 48 # 13-220	**Leticia** Carrera 11 # 8-88
*** Bucaramanga La Isla** Calle 56 # 17A-117 Barrio La Isla	**Tunja Unicentro** Av. Universitaria # 39-77 CC. Unicentro Local 110-11	**Villavicencio Avenida 40** Avenida 40 # 35A-30 Mainzaro	
*** Barrancabermeja** Calle 49 Carrera 11 Esquina	*** Tunja Plaza Bolivar** Calle 19 # 9-15	*** Pitalito** Calle 6 # 3-17	

Horarios de atención variables de 9 a.m. a 6 p.m., para conocer jornada continua, otros horarios de atención y centros de experiencia ingresa a www.movistar.co. Estas oficinas reciben pagos con tarjeta de crédito y débito, adicional cuentan con * máquinas de AutoPago se reciben pagos en efectivo, tarjetas crédito y débito.

Realiza tus pagos a través de estos medios

Internet y pagos electrónicos

https://movistar.co/pagos, APP y Web Mi Movistar, Máquinas de Autopago, Nequi, Daviplata en Centros de Experiencia, Botón de pagos PSE, Portal web de tu banco, Cajeros Electrónicos, Punto Pago Redeban, Audio Línea de tu banco, Débito Automático.

En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, deberá proceder al pago solamente de las sumas que no sean objeto de reclamación.

Codigo Pais Emisor:CO, Literal listAgencyID:6, Literal listAgencyName:United Nations Economic Commission for Europe, Literal listSchemeURI:urn:oasis:names:specification:ubl:codelist:gc:CountryIdentificationCode-2.1,NIT Emisor Sin Digito Validador:830122566, Literal schemeAgencyID:195, Literal schemeAgencyName:CO, DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Digito Validador NIT Emisor:1, Tipo Identificacion Emisor:31, Identificador Software:74fdde3e-8dc0-4d90-8515-4f9c19634999, NIT DIAN:800197268, Digito Validador NIT DIAN:4, Tipo Identificacion DIAN:31, Literal ublVersionID:UBL 2.1, Literal ProfileID:DIAN 2.1, Perfil Ejecucion:1, Esquema Ejecucion:1, Nombre Esquema:CUFE-SHA384, Identificador Tipo Organizacion Emisor:1, Codigo Actividad Economica Emisor:6110, Nombre Razon Social Emisor:COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, Tipo Identificacion Razon Social Emisor:31, Tipo Obligacion Razon Social Emisor:O-13;O-15;O-23, Codigo Municipio Fiscal Emisor:11001, Nombre Ciudad Fiscal Emisor:BOGOTÁ, D.C., Codigo Postal Fiscal Emisor:110111, Nombre Departamento Fiscal Emisor:Bogotá, Codigo Departamento Fiscal Emisor:11, Direccion Fiscal Emisor:TV 60 114 A 55, Nombre Pais Fiscal Emisor:Colombia, Lenguaje Utilizado Pais Fiscal Emisor:es, Cod Identificador Tributario Emisor:ZA, Nombre Identificador Tributario Emisor:IVA e INC, Numero Matricula Mercantil:01283300, Tipo Operacion:07, Tipo Factura:01, Tipo Moneda:COP, Nombre Ciudad Comercial Emisor:BOGOTÁ D.C., Metodo Pago:1, Codigo Correspondiente al Medio Pago:ZZZ, Identificacion Unidad Medida:94, Valor Articulo o Servicio: 0.00, Código del estándar(Tabla 14.3.5.):999.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - NIT 830.122.566-1. - Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 9061 de 2020) - Autorretenedor por ventas y servicios (Res. DIAN No. 4095 de 2012) - Autorretenedor sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001 (Res. DIAN No. 06142 de 2003) – IVA Régimen Común - Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica ICA por Servicios 6110, 6120, 6190 (9,66 x 1000) - Ventas 4741 (11,04 x 1000). Gran Contribuyente ICA Bogotá D.C. (Res. SHD No. DDI-042065 de 2017). Autorretenedor por ICA en: Antioquia: Puerto Triunfo, Envigado, Sonson, Guarne, San Rafael, La Unión, Gomez Plata. Arauca: Arauca. Atlántico: Barranquilla, Soledad, Santo Tomás, Galapa, Puerto Colombia. Bolívar: Mahates, Turbaco, Calamar, Cartagena, Arjona, Clemencia, Talaigua Nuevo. Boyacá: Floresta, Raquira, Tuta, Paipa, Miraflores, Tibasosa, Puerto Boyacá, Tunja. Caldas: Manizales. Casanare: Monterrey, Tauramena, Yopal, Aguazul, Maní. Cauca: Popayán, Caloto. Cesar: Valledupar, La Jagua de Ibirico. Córdoba: Montelibano, Cundinamarca: Soacha, Sibaté, Gachancipá, Sopó, Pacho, Funza. Huila: Baraya, Neiva, Garzón. La Guajira: Maicao, Riohacha, Magdalena: Plato, Ciénaga, Santa Marta, Fundación. Nariño: Pasto, Norte de Santander: Villa del Rosario, Los Patios, Cúcuta. Putumayo: Orito, Villagarzón. Quindío: Armenia, Risaralda: Pereira, La Virginia, Santander: Girón, Barrancabermeja, Barichara. Sucre: Sincelejo, Corozal, San Pedro, Tolima: Cajamarca, Honda. Valle del Cauca: Guadalajara de Buga, Jamundí, Cali, Cartago, Tuluá, Yotoco. Los servicios de asistencias son prestados por: A365 COLOMBIA S.A.S. NIT: 900.951.215-1, responsable de IVA, Régimen Común, No Gran contribuyente, No agente retenedor de IVA. Los servicios de seguros son prestados por: CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT: 860.026.518-6, responsable de IVA, Régimen Común, Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018), Autorretenedor por ventas y servicios, Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica 6511. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT 800.226.098-4, responsable de IVA, Régimen Común, Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018), Autorretenedor por ventas y servicios, Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. -Actividad económica 6511. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. La participación en la Unión Temporal Frontera Digital para los servicios prestados por ADA S.A., deberá considerar las siguientes calidades fiscales: ADA S.A. NIT: 800.167.494-4, responsable de IVA, Régimen Común, No Gran contribuyente, No agente retenedor de IVA. Netflix es prestado por: Netflix International B.V. NIT. 901.244.710-7, responsable de IVA régimen común, atendiendo a lo establecido por el parágrafo 3 del artículo 420, parágrafo 2 del artículo 437 y artículo 579-2 del E.T. al haberse cumplido el procedimiento establecido por la Resolución 051 de 2018 por parte del Proveedor del servicio. El servicio de Administración de Arrendamientos de Áreas y Energía en Sitios Técnicos es prestado por OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y COMERCIALES S.A.S. - OPTECOM S.A.S. y deberá considerar las siguientes calidades fiscales: OPTECOM S.A.S. NIT 900.668.722-1 – Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 9061 de 2020) - IVA Régimen Ordinario - Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica ICA por Servicios 6110, 6120, 6190 (9,66 x 1000). Autorretenedor por ICA en: Atlántico: Barranquilla, Bolívar: Cartagena, Cesar: Valledupar, Valle del Cauca: Cali, Sucre: Sincelejo, Quindío: Armenia, Norte de Santander: Cúcuta, Magdalena: Santa Marta.

Autorización de Numeración de Facturación Electrónica No.: 18764011604571, Fecha de Resolución: 2021-03-16, Prefijo: BEC, Rango Inicial: 150000002, Rango Final: 200000000, Fecha Vigencia Desde: 2021-03-16, Fecha Vigencia Hasta: 2022-09-16,

Cufe: 5a549632a8271695e1c974a89fdb29e9424706886c9a77872a7ab9c6b68f2bd0ec28df85f119f7f26254994612f161dd,Hora Generación: 00:00:00.

Esta factura causara intereses de mora a la tasa máxima legal permitida desde su vencimiento***(Octubre 1,9139%)***.

Las sumas de dinero recibidas por equipos y accesorios se entienden definitivamente recibidas sin que para ello exista obligación de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC de conectarlos a un sistema de la compañía. Las mercancías objeto de la presente factura han sido recibidas por el comprador real y materialmente. Cualquier información adicional, comuníquese con nuestras líneas de atención al cliente. El pago recibido por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC al diligenciar la solicitud de servicio será cruzado con el valor de la presente factura, si usted ya efectuó dicho pago no debe cancelar este valor nuevamente. La Superintendencia de Industria y Comercio ejerce inspección, vigilancia y control sobre los servicios de Voz, Datos y Televisión Tel: (571) 5920400, E-mail: contactenos@slc.gov.co, carrera 13 No. 27 - 00 Piso 1 Bogotá, D.C. Colombia.

Revisa importantes tips antifraude: www.movistar.co\antifraude

Para mayor información marca nuestras líneas gratuitas de atención al usuario desde un fijo a la 018000930930. Desde su móvil para atención de clientes individuales *611, #709 y para clientes con nit o productos empresariales con contacto autorizado #600, consulta www.movistar.co, o visita nuestros centros de experiencia.

Evita la suspensión del servicio, recargos por mora y reconexión, cancela la totalidad de la factura.

Papel de caña de azúcar

Síguenos en: Movistar Colombia @movistarco Movistar Colombia

2.4.3. ÚLTIMA FACTURA GENERADA DEL ABONADO 6075787994 Y DIRIGIDA A FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ [Ver portada]:

13/16

Señor(a): CONTRERAS MARTINEZ FELIX

Dirección: CL 2K 202 4 CHAPINERO - CHAPINERO ATALAYA

CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
CUCUTA

Consulta y paga tu factura descargando la App Mi Movistar.

Además:
- Consulta el detalle de tus consumos
- Paga tus facturas Móviles y Fijas
- Compra paquetes adicionales
- Recarga

Y mucho más.

movistar
ELIGE TODO

Descárgala ya e inicia sesión automáticamente.

Conoce más escaneando este código

DISPONIBLE EN Google Play

Consíguelo en el App Store

AENOR Empresa Registrada ISO 9001 ER-0171/2017
AENOR Gestión Ambiental ISO 14001 GA-2017/0086
AENOR Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001 SST-0172/2018
AENOR Seguridad Información ISO/IEC 27001 SI-0057/2019

Papel de caña de azúcar

UNA MARCA DE Telefónica

14/16

TV Internet Voz Móvil

CONTRERAS MARTINEZ FELIX
Nit o CC.: 19999999991
Factura Electrónica de Venta: BEC - 187877760
Línea: 6075787994

TOTAL A PAGAR: $ 47,073
Fecha límite de pago: Inmediato
Referencia para pagos: 25336531001
Fecha de corte: 23/Oct/2021
Periodo facturado: 24/Sep/2021 al 23/Oct/2021
Fecha generación factura / Fecha cargue de tu plan: 24/Oct/2021

Su Servicio Está Suspendido

QR DIAN

Señor Usuario, en esta factura presenta mora por los montos y conceptos expresamente señalados. A partir de su entrega cuenta con 20 días para demostrar o efectuar el pago, así como para ser escuchado, o la Empresa lo reportará a Operadores de Bancos de Datos o Centrales de Riesgo. Tenga en cuenta que en caso de moras sucesivas y continuas el reporte será inmediato.

ESTADO DE CUENTA

1 Saldo mes anterior	+	2 Saldo del mes	+	3 Equipo/Cuota	=	4 Total a Pagar
$ 46,205		$ 868		$ 0		$ 47,073

RESUMEN DE TU CUENTA

Movimientos Servicio Mes Anterior	Valor
Total Factura Mes Anterior	$ 46,205
1. Saldo Mes Anterior	**$ 46,205**

Cobros por no pago oportuno factura mes anterior	Valor
Interés de Mora Mes Anterior	$ 868
Subtotal	**$ 868**

Servicios Mes Actual	Valor
Servicios Mes Actual IVA Incluido	$ 0
2. Subtotal Servicio Mes Actual	**$ 0**

4. Total a Pagar Servicio	**$ 47,073**

Histórico consumo minutos/segundos

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Prom
0	0	0	0	0	0	0

Consulta y paga tu factura en www.movistar.co

Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC NIT 830.122.566-1

Cliente CONTRERAS MARTINEZ FELIX

Seleccione pago total de esta factura

Numero para Pagos 25336531001

Total a pagar
$

Escanea el código y realiza tu pago

(415)7707176960178(8020)000002533653100 1(3900)00000000047073(96)20211109

TV Internet Voz Móvil

15/16

No Cuenta 2533653100 3 / 4

En caso de suspensión por **No Pago**, Recuerda que en tu próxima factura se cobrará el valor por **Reconexión según los productos que tengas contratados**

Si tienes productos individuales	Si tienes un DUO	Si tienes un TRIO
Línea Fija .....$ 18,563 más IVA	**Línea Fija e Internet Fijo** .....$ 18,563 más IVA	**Línea Fija, Internet Fijo y Televisíon** .....$ 28,723 más IVA
Internet Fijo ...$ 18,563 más IVA	**Línea Fija y Televisión** .....$ 28,723 más IVA	
Televisión .....$ 10,160 más IVA	**Internet Fijo y Televisión** .....$ 28,723 más IVA	

Si tienes productos convergentes **Línea Celular, Línea Fija, Internet Fijo y Televisíon** .....$ 32,861 más IVA

IMPUESTOS MES SERVICIO

Impuestos	Monto Base Calculado	Valor Impuesto
IVA 19%	$ 732.00	$ 139.08

Tu Plan Plan Voz Ilimitado Local Individual_S1 Incluye: $ 0

COMPARATIVO DE TUS CARGOS FACTURADOS

Valor Facturado con Impuestos	Mes anterior	Mes actual	Variación
Valor de tu plan	$ 0	$ 0	$ 0
Plan Voz Ilimitado Local Individual_S1 del 24/Sep/2021 al 23/Oct/2021	$ 0	$ 0	
Oferta suplementaria	$ 0	$ 0	$ 0
Codigo Secreto	$ 0	$ 0	
[1]Consumo facturado del 24/Sep/2021 al 23/Oct/2021			
TOTAL MES	$ 0	$ 0	$ 0

16/16

Ibagué Carrera 5 Carrera 5 # 38-77	*** Ocaña** Calle 10 Carrera 12 Esquina	*** Duitama** Calle 15 # 14-25	**Florencia** Calle 14 # 12-60 Centro
*** Ibagué Chapinero** Calle 14 # 3A-22	*** Piedecuesta** Calle 9 # 6-41 Centro	*** Sogamoso** Calle 10 # 9-55	*** Yopal** Calle 7 # 19-54
*** Ibagué Piedrapintada** Carrera 5 # 39A-77	*** Pamplona** Calle 7 # 5-79 Centro	*** Neiva Centro** Carrera 5 # 9-48 Centro	**Arauca** Calle 18 # 18-19
*** Bucaramanga Cabecera** Carrera 33 # 44-68	*** Cúcuta Avenida Cero** Avenida 0 # 10-61	*** Neiva Avenida 26** Avenida 26 # 35-75	**San José del Guaviare** Calle 9 # 23-58
*** Bucaramanga Centro** Calle 36 # 17-75	*** Cúcuta Avenida 5** Avenida 5 # 13-56	*** Villavicencio Carrera 48** Carrera 48 # 13-220	**Leticia** Carrera 11 # 8-88
*** Bucaramanga La Isla** Calle 56 # 17A-117 Barrio La Isla	**Tunja Unicentro** Av. Universitaria # 39-77 CC. Unicentro Local 110-11	**Villavicencio Avenida 40** Avenida 40 # 35A-30 Mainzaro	
*** Barrancabermeja** Calle 49 Carrera 11 Esquina	*** Tunja Plaza Bolivar** Calle 19 # 9-15	*** Pitalito** Calle 6 # 3-17	

Horarios de atención variables de 9 a.m. a 6 p.m., para conocer jornada continua, otros horarios de atención y centros de experiencia ingresa a www.movistar.co. Estas oficinas reciben pagos con tarjeta de crédito y débito, adicional cuentan con * máquinas de AutoPago se reciben pagos en efectivo, tarjetas crédito y débito.

Realiza tus pagos a través de estos medios

Internet y pagos electrónicos

https://movistar.co/pagos, APP y Web Mi Movistar, Máquinas de Autopago, Nequi, Daviplata en Centros de Experiencia, Botón de pagos PSE, Portal web de tu banco, Cajeros Electrónicos, Punto Pago Redeban, Audio Línea de tu banco, Débito Automático.

En caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, deberá proceder al pago solamente de las sumas que no sean objeto de reclamación.

Codigo Pais Emisor:CO, Literal listAgencyID:6, Literal listAgencyName:United Nations Economic Commission for Europe, Literal listSchemeURI:urn:oasis:names:specification:ubl:codelist:gc:CountryIdentificationCode-2.1,NIT Emisor Sin Digito Validador:830122566, Literal schemeAgencyID:195, Literal schemeAgencyName:CO, DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Digito Validador NIT Emisor:1, Tipo Identificacion Emisor:31, Identificador Software:74fdde3e-8dc0-4d90-8515-4f9c19634999, NIT DIAN:800197268, Digito Validador NIT DIAN:4, Tipo Identificacion DIAN:31, Literal ublVersionID:UBL 2.1, Literal ProfileID:DIAN 2.1, Perfil Ejecucion:1, Esquema Ejecucion:1, Nombre Esquema:CUFE-SHA384, Identificador Tipo Organizacion Emisor:1, Codigo Actividad Economica Emisor:6110, Nombre Razon Social Emisor:COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC, Tipo Identificacion Razon Social Emisor:31, Tipo Obligacion Razon Social Emisor:O-13;O-15;O-23, Codigo Municipio Fiscal Emisor:11001, Nombre Ciudad Fiscal Emisor:BOGOTÁ, D.C., Codigo Postal Fiscal Emisor:110111, Nombre Departamento Fiscal Emisor:Bogotá, Codigo Departamento Fiscal Emisor:11, Direccion Fiscal Emisor:TV 60 114 A 55, Nombre País Fiscal Emisor:Colombia, Lenguaje Utilizado País Fiscal Emisor:es, Cod Identificador Tributario Emisor:ZA, Nombre Identificador Tributario Emisor:IVA e INC, Numero Matricula Mercantil:01283300, Tipo Operacion:07, Tipo Factura:01, Tipo Moneda:COP, Nombre Ciudad Comercial Emisor:BOGOTÁ D.C., Metodo Pago:1, Codigo Correspondiente al Medio Pago:ZZZ, Identificacion Unidad Medida:94, Valor Articulo o Servicio: 0.00, Código del estándar(Tabla 14.3.5.):999.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC - NIT 830.122.566-1. - Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 9061 de 2020) - Autorretenedor por ventas y servicios (Res. DIAN No. 4095 de 2012) - Autorretenedor sobre los conceptos definidos en el artículo 1º del Decreto 2885 de 2001 (Res. DIAN No. 06142 de 2003) – IVA Régimen Común - Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica ICA por Servicios 6110, 6120, 6190 (9,66 x 1000) - Ventas 4741 (11,04 x 1000). Gran Contribuyente ICA Bogotá D.C. (Res. SHD No. DDI-042065 de 2017). Autorretenedor por ICA en: Antioquia: Puerto Triunfo, Envigado, Sonson, Guarne, San Rafael, La Unión, Gomez Plata. Arauca: Arauca. Atlántico: Barranquilla, Soledad, Santo Tomás, Galapa, Puerto Colombia. Bolívar: Mahates, Turbaco, Calamar, Cartagena, Arjona, Clemencia, Talaigua Nuevo. Boyacá: Floresta, Raquira, Tuta, Paipa, Miraflores, Tibasosa, Puerto Boyacá, Tunja. Caldas: Manizales. Casanare: Monterrey, Tauramena, Yopal, Aguazul, Maní. Cauca: Popayán, Caloto. Cesar: Valledupar, La Jagua de Ibirico. Córdoba: Montelíbano, Cundinamarca: Soacha, Sibaté, Gachancipá, Sopó, Pacho, Funza. Huila: Baraya, Neiva, Garzón. La Guajira: Maicao, Riohacha, Magdalena: Plato, Ciénaga, Santa Marta, Fundación. Nariño: Pasto, Norte de Santander: Villa del Rosario, Los Patios, Cúcuta. Putumayo: Orito, Villagarzón. Quindío: Armenia, Risaralda: Pereira, La Virginia, Santander: Girón, Barrancabermeja, Barichara. Sucre: Sincelejo, Corozal, San Pedro, Tolima: Cajamarca, Honda. Valle del Cauca: Guadalajara de Buga, Jamundí, Cali, Cartago, Tuluá, Yotoco. Los servicios de asistencias son prestados por: A365 COLOMBIA S.A.S. NIT: 900.951.215-1, responsable de IVA, Régimen Común, No Gran contribuyente, No agente retenedor de IVA. Los servicios de seguros son prestados por: CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT: 860.026.518-6, responsable de IVA, Régimen Común, Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018), Autorretenedor por ventas y servicios, Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica 6511. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. NIT 800.226.098-4, responsable de IVA, Régimen Común, Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 012635 de 2018), Autorretenedor por ventas y servicios, Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. -Actividad económica 6511. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. La participación en la Unión Temporal Frontera Digital para los servicios prestados por ADA S.A., deberá considerar las siguientes calidades fiscales: ADA S.A. NIT: 800.167.494-4, responsable de IVA, Régimen Común, No Gran contribuyente, No agente retenedor de IVA. Netflix es prestado por: Netflix International B.V. NIT. 901.244.710-7, responsable de IVA régimen común, atendiendo a lo establecido por el parágrafo 3 del artículo 420, parágrafo 2 del artículo 437 y artículo 579-2 del E.T. al haberse cumplido el procedimiento establecido por la Resolución 051 de 2018 por parte del Proveedor del servicio. El servicio de Administración de Arrendamientos de Áreas y Energía en Sitios Técnicos es prestado por OPERACIONES TECNOLÓGICAS Y COMERCIALES S.A.S. - OPTECOM S.A.S. y deberá considerar las siguientes calidades fiscales: OPTECOM S.A.S. NIT 900.668.722-1 – Gran Contribuyente (Res. DIAN No. 9061 de 2020) - IVA Régimen Ordinario - Agente retenedor de IVA Art. 437-2 Numeral 2 E.T. - Actividad económica ICA por Servicios 6110, 6120, 6190 (9,66 x 1000). Autorretenedor por ICA en: Atlántico: Barranquilla, Bolívar: Cartagena, Cesar: Valledupar, Valle del Cauca: Cali, Sucre: Sincelejo, Quindío: Armenia, Norte de Santander: Cúcuta, Magdalena: Santa Marta.

Autorización de Numeración de Facturación Electrónica No.: 18764011604571, Fecha de Resolución: 2021-03-16, Prefijo: BEC, Rango Inicial: 150000002, Rango Final: 200000000, Fecha Vigencia Desde: 2021-03-16, Fecha Vigencia Hasta: 2022-09-16,

Cufe: f117618d79efdff36fcd48b647c0ace5b7851b6b38ef90cc58c850cfa01856c90d0fd5d210aa5607fc01a8ab359eca14, Hora Generación: 00:00:00.

Esta factura causara intereses de mora a la tasa máxima legal permitida desde su vencimiento*(Octubre 1,9139%)*.

Las sumas de dinero recibidas por equipos y accesorios se entienden definitivamente recibidas sin que para ello exista obligación de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC de conectarlos a un sistema de la compañía. Las mercancías objeto de la presente factura han sido recibidas por el comprador real y materialmente. Cualquier información adicional, comuníquese con nuestras líneas de atención al cliente. El pago recibido por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC al diligenciar la solicitud de servicio será cruzado con el valor de la presente factura, si usted ya efectuó dicho pago no debe cancelar este valor nuevamente. La Superintendencia de Industria y Comercio ejerce inspección, vigilancia y control sobre los servicios de Voz, Datos y Televisión Tel: (571) 5920400, E-mail: contactenos@sic.gov.co, carrera 13 No. 27 - 00 Piso 1 Bogotá, D.C. Colombia.

Revisa importantes tips antifraude: www.movistar.co\antifraude

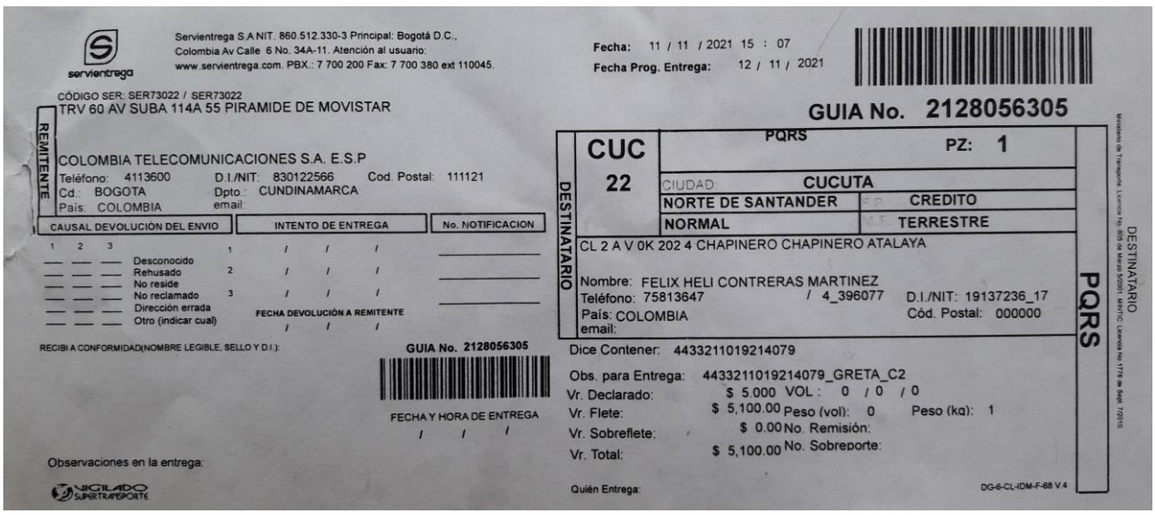
Para mayor información marca nuestras líneas gratuitas de atención al usuario desde un fijo a la 018000930930. Desde su móvil para atención de clientes individuales *611, #709 y para clientes con nit o productos empresariales con contacto autorizado #600, consulta www.movistar.co, o visita nuestros centros de experiencia.

Evita la suspension del servicio, recargos por mora y reconexión, cancela la totalidad de la factura.

Papel de caña de azúcar

Síguenos en: Movistar Colombia @movistarco Movistar Colombia

2.5. COMPROBANTE DE LA GUÍA DE SERVIENTREGA:



servientrega

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 11 / 11 / 2021 15 : 07
Fecha Prog. Entrega: 12 / 11 / 2021

GUIA No. 2128056305

CÓDIGO SER: SER73022 / SER73022
TRV 60 AV SUBA 114A 55 PIRAMIDE DE MOVISTAR

REMITENTE
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P
Teléfono: 4113600 D.I./NIT: 830122566 Cod. Postal: 111121
Cd.: BOGOTA Dpto.: CUNDINAMARCA
País: COLOMBIA email:

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3		
___ ___ ___ Desconocido	1 / / /	
___ ___ ___ Rehusado	2 / / /	
___ ___ ___ No reside		
___ ___ ___ No reclamado	3 / / /	
___ ___ ___ Dirección errada		
___ ___ ___ Otro (indicar cual)	FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE / / /	

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.):

GUIA No. 2128056305

FECHA Y HORA DE ENTREGA / / /

Observaciones en la entrega:

VIGILADO SUPERTRANSPORTE

DESTINATARIO
CUC 22
PQRS PZ: 1
CIUDAD: CUCUTA
NORTE DE SANTANDER S.P. CREDITO
NORMAL M.T. TERRESTRE
CL 2 A V 0K 202 4 CHAPINERO CHAPINERO ATALAYA
Nombre: FELIX HELI CONTRERAS MARTINEZ
Teléfono: 75813647 / 4_396077 D.I./NIT: 19137236_17
País: COLOMBIA Cód. Postal: 000000
email:

PQRS

Dice Contener: 4433211019214079
Obs. para Entrega: 4433211019214079_GRETA_C2
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL : 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 5,100.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 0.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 5,100.00 No. Sobreporte:

Quién Entrega:

DG-6-CL-IDM-F-68 V.4

DESTINATARIO

Ministerio de Transporte Licencia No. 855 de Marzo 5/2001. MinTIC Licencia No. 1779 de Sept. 17/2010

2.6. MENSAJES MULTIMEDIA, QUE HAN INGRESADO A MI CELULAR 3123598024, PROVENIENTES DE MOVISTAR COLOMBIA O SUS ALIADOS, DESDE EL LUNES 23AGO2021 HASTA LA FECHA DE HOY, JUEVES 18NOV2021:

99% 4:28 PM

87022

https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

9:59 AM

jueves, 18 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

8:59 AM

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo de pago de tu cuenta 2423111101 Info

11:00 AM

Tu factura de Servicios Fijos tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Mas informacion en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/3694815158

1:06 PM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:28 PM

87022

martes, 16 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

1:33 PM

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo de pago de tu cuenta 2423111101 Info

2:10 PM

miércoles, 17 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

9:59 AM

jueves, 18 de noviembre de 2021

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:28 PM

87022

lunes, 15 de noviembre de 2021

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo de pago de tu cuenta 2423111101 Info

4:44 AM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

9:31 AM

martes, 16 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

1:33 PM

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:28 PM

87022

miércoles, 10 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

7:19 PM

jueves, 11 de noviembre de 2021

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo de pago de tu cuenta 2423111101 Info

1:11 PM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

1:28 PM

lunes, 15 de noviembre de 2021

Movistar piensa en

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:28 PM

87022

sábado, 6 de noviembre de 2021

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo de pago de tu cuenta 2423111101 Info

8:07 AM

lunes, 8 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

11:41 PM

martes, 9 de noviembre de 2021

Movistar piensa en ti, te invitamos a realizar un acuerdo de pago de tu cuenta 2423111101 Info

11:47 AM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

miércoles, 3 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

10:26 AM

Tu factura de Servicios Fijos tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Mas informacion en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/2653327304

11:33 AM

jueves, 4 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

10:44 AM

sábado, 6 de noviembre de 2021

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

viernes, 29 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

8:27 AM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

8:59 PM

martes, 2 de noviembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

8:23 AM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

martes, 19 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

2:56 PM

jueves, 21 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

7:20 PM

miércoles, 27 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

1:35 PM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

miércoles, 13 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

1:28 PM

viernes, 15 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

10:00 AM

lunes, 18 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

10:14 AM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

lunes, 11 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

3:25 PM

martes, 12 de octubre de 2021

Tu factura de Servicios Fijos tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Mas informacion en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/3694815158

9:11 AM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

3:21 PM

miércoles, 13 de octubre de 2021

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

jueves, 7 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

11:03 AM

viernes, 8 de octubre de 2021

Tu factura de Servicios Fijos tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Mas informacion en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/2653327304

8:26 AM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

11:19 AM

lunes. 11 de octubre de 2021

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:27 PM

87022

sábado, 2 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

12:07 AM

lunes, 4 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

9:35 PM

miércoles, 6 de octubre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

11:36 AM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:26 PM

87022

miércoles, 29 de septiembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

8:03 AM

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

12:17 PM

jueves, 30 de septiembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

7:55 PM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:26 PM

87022

jueves, 16 de septiembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

3:43 PM

miércoles, 22 de septiembre de 2021

Movistar: tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4287067538

11:40 AM

lunes, 27 de septiembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4083395164

10:03 PM

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:26 PM

87022

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Paga aqui https://bit.ly/3ap06KC te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

10:44 AM

lunes, 13 de septiembre de 2021

Tu factura de Servicios Fijos tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Mas informacion en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/2653327304

10:00 AM

Movistar. Paga seguro, en lmoea y sin salir de casa. https://movistar.recaudo.epayco.co/

3:22 PM

miércoles, 15 de septiembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:26 PM

87022

lunes, 6 de septiembre de 2021

Movistar: tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1103932799

7:39 PM

miércoles, 8 de septiembre de 2021

Movistar: tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/4287067538

10:25 AM

jueves, 9 de septiembre de 2021

Movistar te recuerda que tu servicio fijo tiene mora. Si pagaste omite el SMS. Paga en: https://e2e.movistar.com.co/MQ/1845748259

4:13 PM

viernes, 10 de septiembre de 2021

Introducir mensaje

ENV.

... 100% 4:26 PM

87022

Movistar. Paga seguro, en lmoea y sin salir de casa. https://movistar.recaudo.epayco.co/

4:28 PM

lunes, 23 de agosto de 2021

Movistar. Paga seguro, en lmoea y sin salir de casa. https://movistar.recaudo.epayco.co/

9:08 PM

viernes, 27 de agosto de 2021

Sigue contectado, paga tu servicio fijo Movistar en lmoea https://bit.ly/3ap06KC aqum!te explicamos csmo hacerlo https://movis.co/430bc3

9:41 PM

viernes, 3 de septiembre de 2021

Movistar:Tu servicio tiene mora.Si pagaste omite el SMS.Info en: https://e2e

Introducir mensaje

ENV.

III – FUNDAMENTOS DE DERECHO

3.1. RECURSO DE QUEJA: Artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA (Ley 1437 de enero 18 de 2011).

3.2. MEDIDA CAUTELAR DE URGENCIA: Artículo 234 de la Ley 1437 de enero 18 de 2011 – CPACA.

3.3. DEBIDO PROCESO: Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia.

3.4. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS: El artículo 155 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994 que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, dispone: "Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta.".

3.5. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: La Resolución número 5111 del 24 de febrero de 2017 de la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC, modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones

3.5.1. El artículo 2.1.1.2.1. versa sobre la Favorabilidad, y establece: "Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio o del contrato celebrado entre el operador y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos".

3.5.2. Sección 11: Deficiencias en la prestación del servicio. El artículo 2.1.11.1.1. prevé: "Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible".

3.5.3. Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. El artículo 2.1.2.1.1. prescribe entre otros derechos de los usuarios, el de recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente".

3.5.4. Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. El artículo 2.1.2.1.3.

3.6. LA ANALOGÍA EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO COLOMBIANO:

3.6.1. Sentencia de la Corte Constitucional de Colombia C-284/15, Bogotá D.C., 13 de mayo de 2015, Magistrada GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO.

3.6.2. Sentencia de la Corte Constitucional de Colombia número C-083/95, Magistrado Ponente: Dr. CARLOS GAVIRIA DIAZ.

3.6.3. Sentencia T-122/17, Magistrado Ponente: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ.

IV – PRETENSIONES

El quejoso recurrente pide con todo respeto a la SIC:

4.1. Admitir y declarar con lugar la procedencia del Recurso de Queja contra MOVISTAR COLOMBIA, habida cuenta que reúne los requisitos de Ley, y se ha enviado por vía electrónica dentro del término oportuno procesal.

4.2. Dictar medida cautelar provisoria de urgencia en atención al artículo 234 del CPACA, en virtud de la guerra psicológica a que nos tiene sometidos MOVISTAR COLOMBIA, con llamadas y mensajes multimedia que ingresan a cualquier hora del día o de la noche a nuestro celular 3123598024: en días festivos, días no laborables, días no hábiles y días hábiles. Últimamente, presionados a pagar los saldos insolutos con llamadas y mensajes procedentes de CAC ABOGADOS. El no pago se debe a que se encuentra en curso una reclamación de vieja data, haciendo uso de las herramientas que nos da el Estado Colombiano por intermedio de la

Constitución, la Ley y todo el marco jurídico pertinente e inclusive jurisprudencia. Estimamos que los pagos se harán efectivos cuando se finiquite de manera definitiva las acciones y recursos antes las autoridades competentes sobre nuestro caso en particular.

El sinnúmero de llamadas y mensajes multimedia se insertan en imágenes en el acápite de PRUEBAS como soporte para la procedencia de la medida cautelar pedida, siendo que, además, somos personas de la tercera edad. Queremos y nos merecemos el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales y constitucionales, por consiguiente, MOVISTAR COLOMBIA no debe perturbar nuestro estado de ánimo que no disfórico, y por tanto no debe poner en peligro nuestra vida y salud mental.

Sirva igualmente, nuestro deseo por recuperar el abonado 6075840219, que en la misma medida cautelar de urgencia, la SIC le ordene a MOVISTAR COLOMBIA, no asignar el número de esta línea telefónica cableada a ningún otro suscriptor y/o usuario, hasta tanto se agote por completo la vía administrativa actual, y ante la jurisdicción contenciosa y/o constitucional, de ser necesario.

4.3. No obstante, esa guerra psicológica, aunque lesiva; nos ha iluminado el camino y encausado a solicitarle a la SIC que: esos cobros con descuentos desde hasta del ochenta por ciento (80%), recordatorios de mora y mensajes por las deudas insolutas de los abonados 6075813647 y 6075787994, -que no nos negamos a pagar-, sirvan para probar y demostrarle a MOVISTAR COLOMBIA que, por ANALOGÍA en DERECHO ADMINISTRATIVO, se debió hacer lo mismo con la titular del abonado 6075840219. De ahí que pregonemos con insistencia que MOVISTAR COLOMBIA, presuntamente ha violado de manera flagrante, derechos humanos fundamentales y constitucionales, en este caso sin igual.

A MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, no se le hizo la notificación personal sobre la suspensión, ni tampoco se le dio a conocer el procedimiento reglado adelantado por el que MOVISTAR COLOMBIA no sólo canceló la línea 6075840219, sino que desinstaló la conexión y amenazó con asignar esta línea a otra persona diferente. A la fecha de hoy, jueves 18Nov2021, MOVISTAR COLOMBIA, no le ha hecho entrega a mi representada de una copia auténtica del Contrato pedido del abonado, hoy 6075840219, por lo que igualmente se insiste en que MOVISTAR COLOMBIA materialice la entrega en la avenida 12 número 9-83 del Barrio Torcoroma en la ciudad de San José de Cúcuta.

4.4. Decidir de manera definitiva sobre las pretensiones expuestas en el derecho de petición inicial hechas a MOVISTAR COLOMBIA, por cuanto lo resuelto escuetamente, no satisface plenamente el querer de los afectados y sus requerimientos no han sido resueltos a fondo como debe ser.

4.5. Ordenar a MOVISTAR COLOMBIA, la entrega domiciliaria de las facturas impresas en papel, mes a mes, sin interrupciones y a tiempo para el pago oportuno, sin tener que incoar cada mes un Derecho de Petición o Acción Constitucional.

4.6. Dadas las circunstancias de lugar, tiempo y modo, con respecto al abonado 6075840219, y vistos los argumentos de defensa expuestos en detalle y las pruebas existentes o por practicar o trasladar, declarar con lugar la nulidad de las actuaciones adelantadas por MOVISTAR COLOMBIA, y en consecuencia se revoque la decisión unilateral y perjudicial de desconectar, inhabilitar, cancelar y desinstalar dicho servicio de telefonía fija conmutada, dejando incomunicada por más de dos (2) años a MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ.

Lo más grave, MOVISTAR COLOMBIA está vulnerando el debido proceso de rango constitucional, al no haber hecho la notificación personal sobre tal suspensión que conllevó a la presunta pérdida de dicha línea telefónica; no darse una respuesta seria y efectiva a los requerimientos realizados personalmente por mi auxiliada ante los módulos de Atención al Cliente de MOVISTAR COLOMBIA en la avenida cero (0) número 10-61 de Cúcuta; no hacerle entrega de las facturas impresas en papel como hace cerca de tres (3) años MOVISTAR COLOMBIA lo hacía con regularidad y sin contratiempos. Y es ahora, dos (2) años después que por gestión del quejoso se ha logrado que MOVISTAR COLOMBIA envíe y realice la entrega de la factura impresa en papel, mediante el

servicio de SERVIENTREGA, de abonado 6075840219, pero dirigida en su portada a FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ(sic).

Pero, cómo efectuar el pago, si la línea 6075840219 ya no está a nombre de MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ con cédula de ciudadanía número 37235689, y en consecuencia en los puntos de pago, ahora no reciben el valor entendido de la deuda.

En ningún momento, mi amparada, ni el suscrito quejoso, no hemos dado expreso consentimiento de recibir por otros medios, la factura impresa en papel por los servicios de telefonía fija conmutada prestados por MOVISTAR COLOMBIA. Por ello, nuestra insistencia en recibirla para efectuar los pagos. Eso que, dice MOVISTAR COLOMBIA: Hemos asegurado el envío de la factura en medio físico, pero nunca más, durante más de dos (2) años se han recibido en las direcciones geográficas que MOVISTAR COLOMBIA tiene a su disposición.

IMPORTANTE: La entrega de las facturas impresas en papel no se han realizado de manera normal desde hace más de dos (2) años. ¿A qué se debe tal suspensión de la no entrega de facturas impresas en papel, si el cliente no da su consentimiento, para que lleguen por WhatsApp, ni menos por mensajes multimedia y llamadas grabadas al celular o por vía electrónica? Sólo se ha dado consentimiento expreso de ser entregadas en la dirección geográfica, donde están instalados los terminales de los abonados: 6075840219, 6075813647 y 6075787994.

V – ANEXOS Y DOCUMENTOS

Los anexos, trátese de complementos de información, plenas pruebas y alegatos, se encuentran in situ en el contexto del presente escrito.

VI – NOTIFICACIONES

1. El suscrito, acepta y autoriza que MOVISTAR COLOMBIA y la SIC, realicen todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, mediante impresos en papel, a la siguiente dirección postal:

Calle 2 con avenida cero (0) número K202-4, frente a la autopista Atalaya, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia y/o al mismo inmueble con dirección geográfica: avenida 12B número 4N-82, Barrio Chapinero, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

2. La Poderdante, MARÍA BELÉN CONTRERAS MARTÍNEZ, acepta y autoriza que MOVISTAR COLOMBIA y la SIC, realicen todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, mediante impresos en papel, a la siguiente dirección postal:

Avenida 12 número 9-83, Torcoroma, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

3. A MOVISTAR COLOMBIA, se les puede hacer llegar todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, a la siguiente dirección postal:

PIRÁMIDE DE MOVISTAR Centro de Experiencia Avenida Suba número 114A-55 Edificio Morato, Bogotá, Colombia (Información suministrada por el buscador de Google y complementada por SERVIENTREGA).

4. A la SIC, se les puede hacer llegar todas las notificaciones a que haya lugar dentro del desarrollo de la actuación de los recursos de instancia procedentes, a la siguiente dirección postal:

Carrera 13 # 27-00 Piso 3 Bogotá, Colombia (Información suministrada por el buscador de Google) y/o al correo electrónico institucional: .

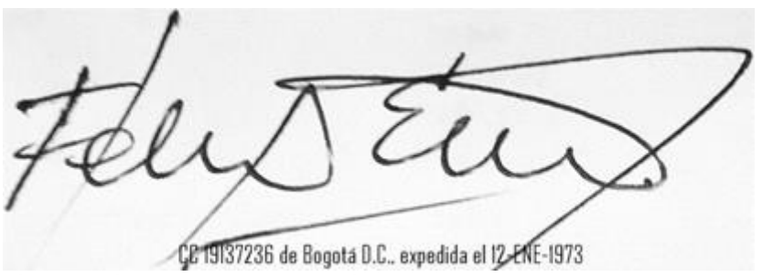
VII – JURAMENTO

Bajo la gravedad de juramento, que se entiende con la presentación de este escrito y el principio de la buena fe, manifestamos que los datos suministrados en el contexto de este escrito denominado Recurso de Queja, son fidedignos, ciertos y verídicos que no admiten prueba en contrario. Además, no hemos interpuesto otro recurso en idénticas circunstancias de lugar, tiempo y modo, ante ninguna otra autoridad.

Es auténtico.

En San José de Cúcuta, día jueves, a los dieciocho (18) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

Cordialmente,



FÉLIX HELÍ CONTRERAS MARTÍNEZ
Cédula de Ciudadanía número 19137236 de Bogotá
Tarjeta Profesional de Abogado Titulado, Inscrito y en pleno ejercicio de la profesión número 98.344 del Consejo Superior de la Judicatura de la República de Colombia

FHCM/fhcm.